

单证员综合指导：《外贸跟单解析》PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/478/2021_2022__E5_8D_95_E8_AF_81_E5_91_98_E7_c32_478729.htm 在跟单过程中，做到“认真”和“多走一步”。做到“认真”

- 1.明确“认真”的必要性。今天的工作是明天的结果，前几个月的工作会带来现在的订单。公司收到的每一封客户询价都是公司大量广告宣传投资的结果，不认真跟进客户是对公司资源的浪费。
- 2.全面熟悉公司产品，报价，制样，订单审批，生产，质检，验货，出货流程。这是为客户提供专业服务的基础。
- 3.每一天上班时明确当天的工作，下班前回想今天工作情况。确保完成最重要和最紧急的工作。
- 4.在所有日常与客户沟通中使用正规商务信函格式及公司规定的签名。也不允许出现一句话式的回复（完全无商务信函的格式）。
- 5.在收到客户信函时第一时间进行回复。不能给予明确回复时，发送“信函收到”的确认函并确认可以为客户提供明确回复的时间。即保证沟通的双向性。
- 6.最少次数提供让客户满意的样品(最多三次)。与客户沟通尽量多的细节以保证制作的样品一次性让客户满意。这将会很大程度上增加接下订单的可能性，加快订单时间和减少公司样品制作费用。对产品的充分了解会帮助你提供让客户更满意的服务。
- 7.样品完成后，业务人员手上必须保留一套与提供给客户完全相同的样品并完整和完好的保存。
- 8.给客户的承诺必须全力来实现。当出现不确定因素时，向直属上级征求建议后再确认给客户，以保证每一个承诺的实现。并与上级沟通处理结果的原因。
- 9.了解订单生产排程，定期对订单产品质量进行跟进。
- 10.公司只有“我们”

，没有他们。客户提出的所有问题就是公司的公司，也是自己的问题。我们要给客户解决所遇到的问题或者与客户一起解决。不要把问题化成埋怨，也不要让它搁置在一边。主动去解决了，会发现并不是想象中那么难。而且实践告诉我们最麻烦的客户会是最忠诚的客户。

11.必须了解基本的商务礼仪，在沟通、跟进过程中做到尊重客户。让客户随时可以找到你，但没有客户的要求或非紧急情况下，不要打客户手机。客户的快递帐号的每一次使用都必须经过客户的允许；对产品/订单等任何方面的更改都需要征求客户的意见/同意及让客户了解情况等。

在服务上“多走一步”

- 1.宣传公司网站，充分利用公司网站。让客户通过网站来了解公司，会节省很多时间。
- 2.做到十一个“主动”，主动介绍公司服务及产品，主动（定期）与客户保持联系，主动索取客户快递帐号，主动提供快递单号，主动提供样品产品图片，主动索取及确认外箱唛头，主动提供订单生产进度，主动约定验货时间，主动提供验货报告，主动要求客户提供订单产品质量反馈,主动向客户推荐公司新产品。“主动”表现在行动比客户早。
- 3.从每一个微小的细节为客户提供最完善的服务，降低公司与客户的贸易风险。在与每一个客户沟通过程中，维护公司形象。将客户的反馈建议集中反馈到市场部，作为公司将来规划的借鉴。这将会为公司带来整体利益，也更有利于客户的开发。
- 4.完成自身职责范围内工作的前提下，帮助同事解决问题或提出解决问题的建议。任何客户的电话必须热情接听并做相应记录。组成互爱互助的业务团队。
- 5.在公司这个大的团体中，个人力量不可能改变公司的状况，团队力量才是无限的。细节决定成败 这个产品只有您的企业可以生产吗

？这个产品您提供给客户的质量和价格只有您企业可以做到吗？肯定还有许多企业可以做到。但产品和服务上的细节每个企业是不同的，处理问题的方式每个企业也是不同的。注重细节才能使企业更稳定的发展。> 100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 www.100test.com