

引用别人的跟单，供相关的人员参考 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/479/2021_2022__E5_BC_95_E7_94_A8_E5_88_AB_E4_c32_479207.htm 一、与客户沟通 1. 邮件沟通

回复客户邮件：收到客户的邮件后确保能在当天内回复，另外，可根据客户所在地确定回复客户邮件的时间。回复询价邮件，先了解清楚客户所询价的产品及其详细要求，告知客户已收到其询价内容并且会尽快提供产品单价；回复客户落订单的邮件，先了解清楚客户所订购的产品及其详细要求，告知客户已收到其订单并且会尽快提供产品最新单价及安排好相关的生产准备工作；回复客户关于产品性能、订单情况及其他信息的邮件，能立即回复的第一时间回复，不能立即回复的告知客户会做相关的了解并尽快作出回复。回复新求购邮件：收到客户的邮件后确保能在当天内回复，另外，可根据客户所在地确定回复客户邮件的时间。首先应感谢客户对我们公司的关注及其询价信息，但不必急于立即报价，先了解清楚客户所询价的产品及其详细要求、销售市场，或可提供相关的产品信息（图片、产品配置结构等）供客户参考选择，并告诉客户不同的配置、结构将影响到产品单价的不同，如果他能提供准确的信息将对我们的报价准确性大有帮助。发邮件开拓潜在客户：周期性地给客户发送邮件（每1至2周内发一次），根据客户所在地以及以往与客户沟通的记录确定发邮件给客户的时间及内容。邮件内容、信息应是客户感兴趣的，对其有帮助的（可发送公司最新产品、市场最新信息等），避免发送没有意义的垃圾邮件给客户。

2. 传真沟通 重要文件、合同或不能用邮件、电话清晰表达等

内容可使用传真的方式来和客户沟通。收到客户传真应第一时间了解清楚客户的意图，所要表达的内容，并立即作相应的回复，如不能立即回复的也要发邮件通知客户已收到其传真，会尽快作出相应的答复。由于传真内容一般较为重要，回复客户应妥善保管

3. 电话沟通

对于比较紧急的事情，需要立即知道答复的，或对于刚开始建立关系的新客户，又或者对于一些长期没有回复的目标客户，可使用电话沟通。打电话给客户前应先想清楚要了解的内容及通过这趟电话要达到的目的，打电话时要注意用简洁的语言将自己的意思表达清楚，及时记录好客户在电话中的谈到的内容，打完电话后要整理好电话记录。

4. 客户的拜访

了解清楚客户拜访的时间及意图，想讨论的产品范围，事先准备好与会议相关的资料、文件（曾报过给客户的报价表及客户的订货合同等）及样板，定制好会议议程。会议期间做好会议记录，注意客户在会议期间的每一个细节反映，根据客户的反映及时做好谈话内容的变更。会后及时整理会议记录，并将英文版会议记录发给客户。

二、报价

收到客户的询价后，先了解清楚客户询购的产品的详细要求（型号、尺寸、材质、表面、配置、包装等），再根据这些数据做询价单给工厂报价。收到工厂报价后将产品单价交由销售经理李生统一报价。最后再根据李生报的单价做报价单给客户。报价单的内容应包括：产品名称/图片，产品描述（材质、表面处理、规格、结构等），单价，包装方法，付款方式，运输方式，有效期等。将报价单发出给客户后要注意追踪报价情况，咨询客户对我们产品单价的看法，是否需要其他信息，有否采购意向等。

三、制作合同

在收到客户的采购订单，并且根据订单内容向客户提供产

品最新单价而客户又确认单价，决定正式订购产品时，我们要出一份购销合同给客户。合同内容包括：买卖双方的资料，合同日期，合同号，产品名称，产品详细描述（材质、表面处理、规格），单价，数量，总金额，付款方式，包装要求，运输条款，交货日期，我方银行账户资料等。在买卖双方签名盖章后合同正式成立。如要收客户预付款的订单，在收到客户预付款后正式安排生产。

四、制作购销合同或外协采购清单给工厂 在与客户签订合同后，应尽快确定生产商，并制作购销合同或外协采购清单（自厂生产的货物制作购销合同，发外生产的货物制作外协采购清单）。购销合同包括：采购单位，订单编号，订购日期，交货日期，产品编号，产品详细规格、要求，产品材质，产品表面处理，数量，内销金额，总金额，质量要求，包装要求等。另外，随付应跟一份物料清单，列明每一件零配件、包装物的规格，数量。

外协采购清单包括：采购单位，订单编号，订购日期，交货日期，产品编号，产品详细规格、要求，产品材质，产品表面处理，数量，质量要求和包装要求等

五、订单生产过程中的跟踪 订单生产过程中要经常了解货物的生产进度，特别是临近交货期时，要确定货物是否能如期出货，如不能如期出货，应提早通知客户货物延迟出货的原因及确切的出货时间。

六、货物出货安排 货物完成后，出货前要发出货通知给工厂。出货通知内容包括：船唛，订单编号，产品名称，简单的产品描述，数量，出货时间，目的港，国际，运输方式等内容。

七、出货后的跟踪工作 出货后要与船公司核对提单，并根据出货内容制作装箱单、发票等相关的文件（有时还需制作保险单，CO，FORM A，PACKING DECLARATION 等

)。如要收取余款的订单，在收到正本提单后将提单的COPY版发给客户，要求客户支付订单余款，在确认收到余款后将正本提到及相关的文件寄给客户。如在出货前已收齐货款的，在收到正本提到后可立即安排将提到和其他相关文件寄给客户。在出货后的若干天（估计货物到达客户港口后的一周内）应发邮件咨询客户货物情况，是否对质量满意，是否有什么地方需要注意或改正的。并准备迎接客户的下一张订单。一般在客户收到货物一到半个月后咨询客户货物的销售情况，是否有意向再次订购。> 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