

外贸跟单解析 - - 细节决定成败外销员考试 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/508/2021_2022__E5_A4_96_E8_B4_B8_E8_B7_9F_E5_c28_508378.htm

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。"#F8F8F8" 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