

商务礼仪：商务拜访时询问客户的礼仪秘书资格考试 PDF 转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/645/2021_2022__E5_95_86_E5_8A_A1_E7_A4_BC_E4_c39_645624.htm id="FWM"> 首先，业

务员必须明确在拜访陌生客户时，需要了解对方什么信息？！这样才能为如何设计询问方式提供方向。根据我们多年的营销实践，当你在面对一个陌生客户时，无外乎需要了解归纳在表格中的内容。

- 1、需要了解的信息归类

- 1) 受访者个人情况 适当的了解对方的一些个人情况，有助于你选择正确的方式来跟对方建立人际关系。如对方是业务主管或是公司老板，你跟他的谈判方式和重点就自然不一样了。
- 2) 受访者公司概况 了解客户公司的一些基本情况（如成立时间、历史、股东、经营理念、网络、经营品牌以及经销业绩等），有助于你评估客户的资源是否适合你公司的代理要求，以及双方是否具有长远的战略合作的可能。
- 3) 代理什么品牌 如果客户过去有代理类似产品，了解他们过去的代理经验，有助于理解客户再接新品时究竟想要什么，不想要什么。
- 4) 接新品的动机和思路 询问对方接新品的动机和想法，有助于你进一步评估双方合作的可能性，以及制定非常具有针对性的谈判策略。

- 2、善于把握主动权和询问时机：业务员在向客户了解上述内容的同时，还要懂得把握发问的主动权和询问的时机。笔者曾经留意一些业务员在接陌生客户电话或者拜访陌生客户时，经常被对方“反客为主”：客户对自己公司的一切情况包括合作条件等，都了解清楚了，业务员还不知道对方公司的主要业务是什么，以及有关合作的真实想法和实际需求等。因此，为了避免这种情况发生，业务员要善于

把握发问的主动权，在完全掌握对方的信息之前，如果对方欲了解详细的合作细节，业务员则要避免谈及细节，可“粗线条”的敷衍几句，然后在回答的时候话锋一转继续向对方发问。因为只有对方不了解你的情况下，你向他了解的信息才是比较真实的。一旦对方先行掌握了你的情况，你向他发问时，他的回答往往具有一定程度的选择性和欺骗性。所以业务员在进行实践时，不但要先了解清楚陌生客户的相关信息，还要注意获取信息的时机，否则容易被虚假信息误导，失去实践价值。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