

职场英语：与各国客户沟通的十大技巧 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/646/2021_2022__E8_81_8C_E5_9C_BA_E8_8B_B1_E8_c96_646357.htm 在商务活动中，掌握一定的和客户沟通的技巧是十分必要的，这能让你的工作开展顺利很多。以下就是在和客户沟通中需要注意的点。 1. 欧洲人、美国人是非常喜欢那种interactive的人的，你不需要太拘谨，不需要什么都yes。 2.在两个人对话的时候，适当的时候要称呼对方。假如你在对话中经常称呼对方，对方也会称呼你，这样可以让客户很容易对你有印象，这样对后续跟踪客户好处多多。非英语(论坛)(论坛)的名字，象北欧人的名字，我们根本不知道怎么发音，很多法国人的名字不是按英语发音的，要注意，你不会读可以直接问客户，这是不失礼的。荷兰和德国人的姓有很多是2个单词的，一定不能只读最后一个单词。i.e. Caroline van Bommel, 这个女的你可以称呼为：Ms. van Bommel。气氛足够好的情况下，你可以直接称呼对方的单名。 3.母语是英语的人说话可能会很快，没有停顿的。你可以让别人稍微慢一点，这是不失礼的。千万不要没有听懂就接客户的话。否则客户会觉得和你沟通很困难。很容易就走掉了。 4.客户坐下来以后，你可以问客户你可以给我多少时间。How much time are you available? 这样可以体现你对客户行程的尊重，也可以让你自己根据时间来掌握沟通的内容。 5.老外只要坐下来以后，要让老外多说，在你完全明白的情况下，再介绍你自己。和欧洲人美国人谈的时候，你可以让客户简单的说一下此行的目的。希望找一些什么样的供应商。有的客户不会直接回答你，有的客户会告诉你。

6. 假如你有幸碰到头衔是Director , Vice President等职务的买家 , 要多说一些战略性的东西。这些人来展会不是为了1个柜2个柜来的。他们很多是来找战略性伙伴的(Strategic Partners)。所以你要放长线钓大鱼的功力。假如你自己工厂实力可以的话 , 要主动的邀请这些人访问你的工厂. 这些职位的人很多学历很高 , 有些人有 MBA background. 所以 , 有点喜欢听比较酸的话。这些人开口闭口就是 : value, global supply chain, private label, costs, partnership , bottom line等等。你可以这样说 : We are one of the top 3 private label suppliers in the global market. Our producing capacity is more than 50,000,000,000,000/units each week. Furthermore, you know, the knowledge and the know-how sometimes is more important than the machines and equipments. Fortunately, we have accumulated enough producing and management know-how from our long-term co-operation with XXXX company. I am sure we can help you to reduce your international sourcing costs, we can help you to increase your bottom line. just let me know how I can create value.

7. 客户有权利问你很多问题 , 其实你也是有权利问客户的。下列问题你可是试着问问看 , 对你了解客户好处多多 : How can you evaluate your suppliers? 很多客户不愿意直接回答你 , 因为确实太难了 , 你可以补充一句, just generally speaking, not the detailed principles. What ' s your purchasing plan for next season? 假如是零售商 : How many stores does your company have? 假如是中间商 : Do you distribute your goods only in your domestic market? Or in the whole Europe? Which country is your biggest market? 不能直接问谁是你最大的客户 , 这样太敏感了。

8. 在展览会最

后一两天的时候，你可以问：What do you think about the trade show? Did you find everything which you need exactly? 你问这种问题很容易可以从客户那里得到你们整个行业的情况，客户的观点对你是很有价值的。同时，你也间接的问客户了客户还有什么东西没有找到，说不定你可以帮上客户的忙，假如你刚好也有这种产品的话，客户也会把定单下到你这里。

9. 跟客户介绍的时候，不要总是说, Our quality is very good. 展位上面大家时间都不多。不要说一些客人没有办法衡量的话，怎么样才叫好呢？大公司的买家基本上都是至少大学学历，很多都受过专门的采购培训，他们内部有一套定量的评估体系的。所以，最好是用你本行业的定量术语来表达，假如本行业没有定量术语，就直接说，We have supplied our products for XXXXX company for 5 years, and XXXX company is quiet satisfied for our quality. So I believe we can meet or exceed your quality requirements. 这个XXXX公司最好是客户应该知道的，和客户差不多同类档次的，或者高一点点，不要高太多的。否则要误解的。

10. 其实，大公司的买手最关心的不是price, quality, 而是: reliability. 差不多的商品，买手从不同的供应商购买，价格有点小差距，国外的公司是可以接受的。但是，买手找的供应商出问题的话，那问题就大了，欧洲还好一点，美国可以马上就走人。所以，我们假如能站在客户的角度考虑问题，要让买手觉得你在所有的供应商里面，你是最reliable的，包括质量，价格，长期供货能力等等。总之，你是在和客户沟通，而不是被审问。一定要interactive。

相关推荐：#0000ff>老板秘技：办公室要这样才能提高工作效率 #0000ff>揭秘：职场女人最爱的一种“兴奋剂” #0000ff>老

板秘技：六招提高工作效率 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