

# 外贸：外贸沟通的100条心得分享

产品名称	外贸：外贸沟通的100条心得分享
公司名称	深圳市红三羊供应链有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市罗湖区南湖街道东门南路1006号文锦渡口岸综合报关大楼628E
联系电话	0755-25108873 18807550903

## 产品详情

1、和客户沟通可以先问客户是否需要Logo，并看看logo的内容，如果第一时间不能报价的话，先想办法托着客户，客户和你沟通的时间越长，就越有可能和你下单。2、问客户的提供什么的时候要有一个理由。3、给客户做设计让他知道，他想要的我们可以给他做，很多客户会觉得我们做不到。4、客户要我们降价的时候，zuihao不要轻易降价，可以先给他点希望，说直接会尽力为他争取，然后告诉他这个确实是我们的底价了，如果对自己的产品熟悉的话，可以去做一个调查，看看你同行和你的国外的同行的价格是在什么范围，当做到心里有数的时候，就不会害怕当客户说你的价格贵的时候，因为你知道他是在瞎说的。5、沟通到了一切都确定的时候，要做一个正式的pi给客户，这样会显得正式，德国和瑞典的客户，做事非常严谨，你给他发pi他可能会给你做一个回签确保这个订单是双方都确认的情况下进行的。6、如果客户很明确的告诉你他想要买什么，这时一定要注意这样的客户是非常的明确的，因为他知道自己想要什么。大部分客户其实都不知道自己想要什么的。7、B2B这个平台上的客户基本都是比较比较严重，客户可能和你的同行比价，也可能和你的同事比价，竞争非常大。如果要抓住客户，就必须要在别人无法回复的时候回复客户，让他对你有一个第一印象。沟通的时候也可以通过外贸老师说的生动形象说明，比如，我刚拿起手机并睁开眼睛就看到你的信息，感到非常开心，谢谢你。8、对于客户问的问题，如果不能第一时间回复的，要告知具体能回复的时间，如果可以回复的，就先提前告知客户。9、zuihao把报价表保存一份在自己的手机上，这样可以在最快的时间给客户报价，只要做到别人无法做到的。就可以让客户觉得你很amazing,那这个订单就一定是你的。做B2B必须要速度和效率。10、有的时候不要光说要结合视频和图片和文字给客户，这样他才会记忆的更加的深刻。11、zuihao的谈判方式不是你去问客户去付款，而是沟通到你觉得这个订单就是你的了，然后客户会直接问你怎么支付，这才是成功的谈判！12、在平台上支付的时候，一定要和客户确认清楚支付的账号必须要和他注册平台时候用的邮箱保持一致，不然，客户是无法付款的，这样的例子发生过很多次。13、如果可以及时报价就zuihao第一时间给客户报价，报价的时候你的思路才会很清晰，知道客户想要的是什么也会站在客户的角度去思考问题。14、其实收到询盘，报价，报运费，把客户需要的东西都列出来了，这样成交就很快，因为别的供应商只会问东问西，zuihao直接给客户报价，爽快一点，客户就可能直接问你怎么付款，遇到很多这样的客户。15、如果是客户自己直接付款下单的客户，不要太着急一开始就把信息告诉他，如果他没有支付别的配件，比如风机或是别的。可以多和他深入的沟通一下，不然你直接告诉他，会把他吓跑的。可以问他是否要加logo，反正要慢慢来。16、和客户谈判的时候要记住你和客户是平等的，不要觉得客户高人一等或是害怕客户，要保持一颗好的心态，只有这样才能有一个好的谈判状态。17、应对客户的询盘，可

以用模板去回复客户，但是一定要第一次就要回复客户的问题，不然客户无法记住你，因为b2b太多比价的客户。18、如果客户发了截图的，就尽量给客户做效果图，你只有和你的客户沟通的越久，他才越可能相信你，因为和别的供应商沟通第2遍，他是需要很多时间成本的，所以你和客户谈的时间越久，成交的可能性也越大。19、多站在客户的角度上思考问题，让他不用考虑过多，或是你不用动脑筋了，这样你就成功一大半了。20、如果客户问的问题很多，zuihao就分点陈述去回答给客户，给客户一种觉得你思维清晰的感觉。21、任意平台上，如果是客户自己下单的，一定要感谢客户的订单，这个是开场白，不可缺少的礼貌。22、和客户沟通的时候zuihao要图片和视频和文字一起，这样有助于理解，因为毕竟你的母语不是英语。肯定没有别人好。23、当自己的经验用多了的时候，参考一下同事的经验也是一样可以行的通的，这个单是我参考了同事的沟通方式。每次有客户问产品，她的第一回复都是简短的自我介绍，非常的简短。然后就是介绍一下产品的材料和尺寸，然后客户问客户这个尺寸是否适合客户或是是客户在找的尺寸，或是是否有别的什么要求，或是需要什么颜色，尽量和客户说上几句话。突然发现这个套路可能是她参考了自己的，那个是自己刚开始的套路，可是后面不知道为什么自己的套路变了，不能说以前不好，也不能说现在好，总的来说，感觉最重要的是客户，如果是对口的客户，你什么都不用说他都会直接给你打款的，所以zuihao的就是，把阿里上的产品弄成rts，你什么都不用管，然后客户就直接付款了。然后，你就有更多的时间去谷歌开发更多的新客户。24、我的套路一贯是当客户问到怎么付款的时候，说明离下单很近了，就可以把你的套路模板发客户，一半定金就安排生产，尾款发货前确认。然后还要问到客户的地址，这个是关键，没有邮件也可以，因为阿里巴巴的Tm是可以直接起草信保订单的。（还要确保客户的邮件是一样的，不然无法付款）25、发现很多客户都非常在意你是否有到过他们国家的相关的出口经验，如果你可以告知客户你走过的货的单号或是提单号码，那你就很快可以赢得客户的信任。以后发货后都尽量给客户提单号截图给客户。因为这有助于你谈下一个客户时候使用。26、口头报价后一定也要给客户报价，用报价表。27、有的时候客户要折扣，有的是可以给客户折扣的，但是要有条件，不能平白无故降价，比如让他当天下单就给折扣，要有理由的。28、如果有需求的客户遇到你，然后，你又专业一点点，比同行，比如快速回复，回答了客户问题，那么大概率他会找你买。29、如果客户告诉你很多具体的信息，这个时候，你一定要非常谨慎了，因为他确实是一个非常高质量的客户。但是如果，他问的太多导致你无法一次回答，也没有关系，只需要礼貌的和客户说，我会在上班的时候第一时间回复你、客户一般是会理解的、然后第二天一定要及时给客户报价并附上细节。30、遇到一个客户，给他的报价没有包含不锈钢梯子，当和客户说这个问题的时候，客户还一直以为我给客户的报价是含了这个不锈钢梯子的，然后一直不依不饶。对我很不满，但是，好在我从容面对，但是老板也无法配合我的工作，于是乎，我只能自己去和客户去谈判，我告诉客户，我愿意和客户一起承担一半，但是这需要在我的薪水里扣去一半，我把我的开销的明细都列出来给客户了，结果客户他说他愿意承担。这事就完了。但最终，我发现，我永远的失去了这个客户，因为当他收到货后，我给他发信息，他再也不想回复我了，这个就是因为自己的不专业而不是很成功的例子。31、越是有钱的老板就越不在乎钱。客户也非常非常有礼貌，读书越多是人就越有礼貌，这确实是对的。32、坚持报RFQ确实很重要，虽然现在没有成交，说不定未来某刻可以成为他的备胎的时候，他就会想到你，所以还是要坚持每天报一个RFQ，需要耐心在谈判的过程中。33、报运费是时候尽量给客户更多的选择，这样他会觉得你更加值得信任。34、给客户报运费是时候zuihao只报海运到门和空运两种，因为报海运到港的非常的麻烦。35、感觉最关键是开头的沟通，只有把话匣子打开了，这样才能有后面的沟通，客户也会进一步知道你，你可以把你zuihao的方方面面展示给客户，让他记住你，它可以是诚实，或是回复快，幽默。必须是一种别人没有的，这样就容易成单。36、给客户报了价后，还是要截图一下，因为大部分的客户还是比较懒的，他懒得去打开文件，所以要给客户便利的感觉，体会到你的用心。37、如果很懒的时候，可以用模板回复客户，但是后面一定要给客户报价。这样才有可能成交。38、一个好的产品是不用你付出时间，客户就可以自己直接下单的。39、无论说明客户，都要认真对待，这样才可能成交。40、如果遇到这种客户是"I want to "的询盘，这个肯定是100%对口的客户，一定要非常重视。这个客户直接说她想买我们的产品。41、如果有客户询价，如果不能第一时间报价的，那就要用模板给客户回复，然后，回到办公室要第一时间给客户报价，报价的时候要报不同的运费，这样才会显得和别人不一样，与众不同，让客户觉得你细心，然后就是，给客户做效果图，一般效果图是对的话，客户就会很放心，然后把他的订单给你，因为你们已经沟通好了，他就可以更加好的相信你，谈判客户就是一个逐渐让客户慢慢信任你的过程。42、和这个客户沟通的过程，我用了很多的图片和视频和文字，这样可以客户更加的知道自己是一个公司的存在，而不是一个虚拟的，其实很多客户都是第一次在平台上购物，不要总觉得他很懂，谁会第一次在网上买东西就会相信别人啊，这是不太可能的事情。43、对于tm直接问的客户，有的时候确实质量还是听不错的，要认真对待，如果不想直接报价，空运问客户的邮件然后给客户报

价，千万不要察觉到绕让客户觉得你不想要报价。不要让客户感觉到你的情绪，这非常重要。44、发布一个高质量的产品很重要，这样带来的客户都是高质量的，要结合图片给客户回复。因为只是简单的文字是冷冰冰的。45、如果觉得是有价值的客户，然后给客户做效果图确认，那么这个单100%都是你的了，一定要给客户做效果图，这才是你和别人拉开差距的方法。然后就是只要客户愿意和你沟通那么这个单最终一定会是你的。46、一定要以发rts产品为主，因为这样你不用费力气就可以得到客户的订单，然后你就有更多的时间去做你想做的事情。47、一定要按照规律发布更多高质量的产品。这也是非常重要，这比你发100个产品还重要。48、有的询盘看客户问的问题就知道是不是真实的询盘。如果是真实的询盘，一定要认真对待。49、站在客户的角度上思考问题，比如客户会关心，你真正成交过多少个这种安全气囊，保留好客户的好评发给客户参考还有你卖过的证据的截图，这是破冰的关键。50、如果客户和你有沟通，那么恭喜你，这个订单百分百是你的了，只要他愿意和你继续沟通下去。51、有的客户就是有钱任性，不废话多，我喜欢，哈哈。果然遇到对的人，什么都可以不用说，就是想给你打钱。52、要问客户的地址才能给客户起草信保订单（用may we have的句型），50%支付定金安排生产，50%支付尾款发货。7天无理由退换货，淘宝学的。53、对待客户其实要严肃一点，他才会觉得你靠谱，因为有的客户即使你一开始笑脸相应，可是最后成交的可能反而不高，因为他会觉得你嬉皮笑脸，对工作不负责任。“ok”这个词虽然是话题的终结者，但是，有的时候感觉也挺好用的。54、关于运费其实也是可以和客户去沟通的，根据他要求的急与慢去报价。或是直接给一个整的建议，让他可以直接去选。54、报价的问题，要强调多遍了，一定要截图报价，除了发正式的报价外，因为客户往往非常懒，不会去打开的。55、关于清关问题，这个有的时候很让人头痛，但是如果有成交过的客户，就可以问问他们，如果这样你再去发给你的客户，就会更容易建立信任感。56、一步步的信任感堆积成的订单，谈判的过程就是不断取得客户的信任，然后让他相信自己的过程，共勉！57、有的时候对于泰国的客户不是很认真对待，感觉这样不是很好，态度决定高度。不能以自己的感觉去判定这个客户好不好。这样很可能会错失大鱼。如果不想马上给额客户报价，可以问客户要邮件或是地址，如果客户有反应就给客户报价。泰国客户可能会有微信，他们都很好说话。58、重点在于询盘的质量，如果是对口客户，不用你长篇大论，他也会把钱打给你的。59、有的印度客户是非常有钱的，因为和他沟通中可以感觉到他非常有礼貌，做好好几个印度客户，他们都会自己在广州有自己的仓库。60、当客户问是否有出口到他们国家的时候，这个时候之前走过到他们国家别的客户的跟单号码就会非常有价值。这样客户的信任会90%的产生，平时有客户发货，一定要做好这一步骤。做好服务，才能为自己增值，以后有单才会想到你。61、给客户推荐产品的时候，可以直接发平台上的产品推荐给客户，如果是ins也是一样的，前提是你要注明尺寸和价格。让别人知道你在卖什么。62、一定要让客户确定到他买的是他想要的产品，所以做效果图确认就会变得很重要。63、平时有客户的好评要及时收集起来，zuihao以产品命名，这样需要的时候就可以马上发给客户。zuihao用文件命名。64、还有就是要坚持发布产品，这样才会有订单，不能等着订单来。65、还有是关于产品链接的问题，你尽量要让产品的评论很多，还有就是下单的人越多，阿里平台推荐的就会多一些。一个好的产品，多评价，卖家多，它是很容易被打成爆品的。66、如果不知道客户要的是什么zuihao让客户提供图片参考，这样会有利用后面的沟通。67、客户发的询盘内容是what's your price,这种询盘感觉比价的多，可是居然还是可以偶偶成交几个客户，所以不管是什么客户，还是tm的,都要认真对待，因为你不知道什么时候好运就会降临到你头上。68、而且我还是用的自己惯用的询盘回复模板，所以要对自己有信心，谈客户谈的是心态，心态好的时候感觉什么客户自己都可以搞定的，心态不好，再好的客户都会走掉的。69、只要客户愿意和你沟通那你们成交的可能就会非常大，我不知道为什么一些产品链接带来的询盘，他就是很有质量，不管你怎么谈，他最终都会给你大订单的，所以你想要卖什么产品很重要，先选对产品然后遇到对口的客户，他是会直接给你打钱的。70、了解自己的价格在同行中的位置也是很重要的，这样可以帮助自己在谈判的时候更自信。71、如果不能给客户报运费，就先报单价，还有一些地方的运费可能非常贵，这个时候，你心里可能自己就打了退堂鼓了，觉得这单一定黄了，但是，你往往想不到的是也许客户实力很强，他有自己的货代呢。这个问题就很简单的可以被解决了。72、还有一个非常重要，一定要用设计图，效果图或是什么和客户确认他和你谈的产品是他想要的。给客户专业的感觉，他会觉得你能明白他的要求很清楚的。就可以给他留下一个非常好的印象。73、发现科威特的客户一般都喜欢用whatsapp，这个客户也是，而且发现科威特的客户真的超有钱，并且人很好相处幽默又有钱，为什么这么说呢？因为我想起我的第一个科威特客户也是这样的，他在网上给我买了一束玫瑰花，当时真的惊艳到我了，感觉很浪漫。而且他们很容易相信别人，比如他给我的订单直接打的全款！这个客户也是很喜欢开玩笑，老是问要我的照片给他看，还问我是否有男朋友，我骗他我已经有男朋友了并且打算明年结婚。74、报价也是需要技巧的，我们的价格处于市场的中间，这也是这个客户选择我们的原因之一，还有就是他觉得我的服务是zuihao的，所以把这个订单给了我

。感觉无论做什么产品，服务是非常重要的，要让客户觉得和你沟通的舒服和顺畅，那这个订单80%就是你的了。75、在科威特，他们一般周五和周六是他们是周末，周日要上班，但是银行一般在周五，周六，周日都会关闭的。如果在科威特TT汇款到中国需要3天左右。76、客户是周六的时候问的，那个时候问心情也比较好，就看到了客户的问题，于是及时回复了客户，对于这个滑梯能成交我真的挺意外的，因为之前就没有成交过，这说明心态决定成交，你是说明样的心态客户都是可以感受到的。77、现在线上推广的竞争非常激烈，客户无处不在比价，和你的同行或是你同事，超级可怕，想成单，只能在非工作时间打败他们，因为他们周末都不回复，但是你回复了，你就已经赢了。78、只要客户愿意和你沟通，那这个单100%都可能是你的。一定要认真对待每一个客户。79、这个客户让我明白了什么是坚持就会出结果，这个客户我第一次联系他是在2018年的3月，到现在2021年7月，哇，2年10个月！太不可思议了。80、发现以前的自己很会拍马屁，很会夸人，哈哈。感觉这样确实可以让客户更容易记住自己。以后还是要多夸一下客户。我还拍了客户很牛逼的马屁，结果确实是，客户说他有8家公司！81、这个客户是个金标卖家，所以，我表现的很重视，是不是我的这个态度非常不对，如果我把全部客户都当做金标客户来对待，这是不是意味着什么客户我都可以成交呢？做久了这行，希望自己不要忘记自己的初心，不能麻木，对待任何客户都要一视同仁，不能觉得别人买不起或是小瞧别人。82、对于小产品，越是要做到jingque化，就是除了报价你要告诉客户更多的细节，这样客户就可以确切的知道，她想要的你是不是都知道，多站在客户的角度思考问题，对客户好。83、这个客户问过6次价格，可是都是因为我们的价格没有优势客户并没有把订单给我，这样说明客户已经非常信任我了，而且当客户说他把单给别人了，那就要尽快表现的大度，得体，切不要抹黑对手，老外是非常反感这一点的。永远不要做这样的事情。宁愿不要这个客户，也不要抹黑同行！84、当自己的报价没有什么优势但是客户还是找你报价的时候，你就应该及时转变思路，不要在原路打转，这个时候，你应该采取措施了，比如可以自己去找1688上找供应商，多方比价，一定可以找到适合自己又价格便宜的供应商。85、如果客户的询盘不是模板的，而是直接有自己的问题的询盘，那么这种询盘的客户的采购意向会非常大，一定要非常重视。86、其实不管是你用哪个模板，只要遇到的都是对口的客户，其实他最终都会成为你的客户的。87、如果客户愿意告知你他的收货地址，那么这种客户是非常值得你去跟进的。然后，你要给客户不同的发货方案，尽量站在客户的角度思考问题。88、如果客户有邮件的，除了给客户的平台要发信息外，zuihao还要给客户的邮件也要，因为有的客户不看平台的，但是他会看邮件，他就很可能通过邮件和你沟通。如果你不用邮件，那就会很有可能错失一个客户。89、我发现了一个规律谈客户就是谈你的心态，如果你不能有一个好的心态，这是很容易被你的客户感受到的，能不能成交也是取决于你的心态，感觉客户是很容易察觉你的一切心情，不论是开心还是不开心，乐意还是不乐意。态度决定高度。即使你们都没有现场见面。90、小产品不仅要给客户报价，还要体现你的细心，比如告知客户具体的收到货的时间。尽量站在客户的角度思考问题，想客户所想。91、花了47天，客户终于付款了。不过这个客户是真爱，他是经过客户介绍的，然后马上就选择了相信我，真的很开心。92、如果客户是通过社媒和你联系的，你也需要认真对待。其实也是一样的道理，人家问你说明他是有需求的。所以只要你按照和平台上谈客户的流程去对待客户，也一定可以成交的，只是成交的时间会更加长一点。93、应对客户询价，基本的流程就是，感谢客户的邮件，然后给客户报价。直接一点，站在客户的角度思考问题，为客户提供不同的运费报价，让他觉得你是有站在他的角度为他去思考。94、杀手锏就是，给客户做一个效果图，确保他想要的就是和效果图是一样的。稳住客户。如果客户确认了效果图，那这个单几乎是你的了，因为you know what customer is thinking.95、好的催款模板真的是wanneng的，帮助我成交了很多的客户。而且模板是确实可以用2次的。但是用的间隔时间需要久一点，不要给客户一种在逼他的感觉。96、要用心对待每个客户，说不定哪天他就给你介绍生意了，哈哈，这真的非常爽。97、facebaook也要好好利用起来了，让更多的人知道自己，这就是品牌，多加人，说不定哪天他就来询价了。加竞争对手的好友，那才是真正你的潜在客户！98、要有耐心，做外贸是一个漫长的过程，我是说等到客户付款给你。99、平时多总结成交的案例养成习惯。100、让youxiu成为一种习惯。来源：MickeyBao