

# 外贸人遇到客户砍价、拒单、投诉时该如何应对？

产品名称	外贸人遇到客户砍价、拒单、投诉时该如何应对？
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

在外贸沟通中，我们难免会遇到一些难题和困惑，一方面或许是我们自身修炼不到家，而另一方面则是客户给我们出的难题。很多外贸人会害怕客户刁难，比如客户砍价、拒单、投诉等，当遇到相似问题时，我们该如何应对呢？面对来自客户的难题，咱们还得具体问题具体分析，今天小编就和大家分享一下应对技巧。

一、如何与客户讨价还价？（首先要分清楚，客户的动机。）

1、A类客户，恶意还价你开个价格，每次他都说：Hi Nancy, You give me a crazy price, I know XX company who produce a similar product, they only give me 30% price as you gave...听到这种话时，这样答复更贴切：Yes, sir. I do know they give you low price for similar price, but our product is different to theirs...接着讲一下，公司的产品特色，售后服务等方面优势。然后说很遗憾，我们的产品跟你要求的价格相差太远，不过我们还有些便宜产品（介绍些特价品给他）。看他答复，如果他还是不要，或继续砍价就算了。做外贸一定要晓得自己的目标市场在哪里，你的销售对象不是所有的人，你只要能抓住你的目标市场的一小部分人就足够了。比如你的市场定位是在10元，你的客户就是能接受8-12元产品的人。那些只肯出1元买便宜品或者20元买shechi品的人，你就该把他们从客户名单中暂时删除掉。

2、B类客户，善意还价比如每次开价后，他们总是要个10% discount。这种客户，一般来说，都是想买你的产品的，就不要为了些小零碎把人家得罪。这种情况，是需要知道你的权限在哪里，你能接受的折扣在哪里。这时候，你可以回答：Dear sir, The price we give is almost reach out bottom line, I tried to get a 2% discount from my boss, hope this will make you satisfied....(Please note, I have try my best.)总之，即使这个价格你能接受，也要显示的比较委屈和勉强。假如，人家一还价，你马上就松口，他们就知道了，你还有让价的空间，接下来你的价格就会被越压越低。而且，永远不要在客户面前显示出急躁心态，你越着急，客户就越会砍价。把你自己想成是买家，多揣测下买家的心态，换位思考，会有意想不到的结果。

二、如何面对客户拒绝？

做为外贸人，我认为最难过的，就是客户对你说不：Sorry, we can not give you this order...这种情况下，千万不要放弃，不能放弃，不可放弃。你必须厚着脸皮，问客户被拒绝的真实原因是什么。我一般会请教对方：Dear sir, I understand your situation and thanks for all your efforts done for us. But, could you kindly let me know the reason? Price, delivery or ...有的客户会很诚恳，告诉你原因，是因为对方预算不够，发货期不对，价格过高，或者其它状况。针对不同的情况，当然也要做不同的解释。

预算不高：你可以跟他讲这个单子您这边费了许多工夫，我方工厂也花了不少成本和精力。如果全部

接受有难度，是不是接受其中的一部分，其他的留到下一季度。发货期不对：你可以问他们预计的发货期，然后和你们工厂争取下提前或适当延后。价格太高：你问他是否可接受类似但价格低的特价品，同时还必须强调产品特色，展现产品对客户的吸引力。总之，不到最后一刻，千万不要放弃，即使被拒绝，也要不卑不亢，有理有节。想做好事，先做好人，然后才能做个好商人。三、如何应对客户投诉？作为外贸人，最麻烦的，莫过于面对客户方进行投诉。货也发了，客户的钱收到了，结果过了几个月，居然被客户投诉产品质量问题。大家一般的反应会如何？“这么低的价格就只有这个质量，还指望用上几百年呀”、“够倒霉的，竟然被投诉，爱理不理”。如果这样去对待问题，只会越来越糟糕。我的经验是：客户一投诉，必须马上回复，告诉对方你对这个case的重视。假如你是工厂，可以这样回答：Dear sir, Thanks for your message, we will follow this case. We will have a meeting with production dept, inspection dept and others this afternoon to discuss this matter and revert to you... Please send me a photo of damage. 千万要记住以下几点原则：第一，一定要马上回复。让客户等待太久会让他们恼火乃至疯狂，把事情投诉到你的boss或者更高层领导那里；第二，一定要用WE，而不是用I。我建议大多数情况下，用WE比用I更好。WE一方面显得更专业，另一方面，WE表示你是有后台的！第三，一定要有照片为证。俗话说“口说无凭”，谁知道确实是货物存在问题还是客户恶意敲诈？与此同时，还要和生产检验部门的会议也很重要，这个会议可以让大家多少知道些货物本身是否有问题，有多大的问题。我曾经碰到过生产部门把产品颜色调换发货，甚至产品配比度搞错的情况。只有公司内部的事情搞清楚，才能更好应对外来问题。假如你是外贸公司，应该马上跟工厂联系，开个会，尽量发现其中的问题所在。如果发现的确是我方的责任，要让对方提赔偿要求，不能自己先开口。对方提有一个好处，就是知道你要赔偿的底线在哪里。如果赔偿要求在心理价位之内，又能很好处理问题，那么就接受赔偿吧。如果赔偿要求严重超出公司预期，要么适当讲价、要么走法律途径，至少公司的根本利益是不容受损的。不论我们遇到何种客户难题，都需具体问题具体分析，找准方向，只要我们把握得当，还是有很大几率拿下订单的。即使没有拿下订单，买卖不成仁义在，这次愉快的沟通，下次说不定客户就会给你订单了。