

外贸干货：外贸人遇到这9种情况请丢掉邮件直接打电话

产品名称	外贸干货：外贸人遇到这9种情况请丢掉邮件直接打电话
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

我们都经历过这样的事情，你与潜在客户谈一笔订单时，一切看起来进展顺利，但突然有一天对方就消失了。作为世界著名的销售培训师和哈佛商学院讲师，Jeffrey Hoffman，说几年前他遇到过这种情况：我曾跟一个潜在客户一直用邮件沟通一笔大生意，邮件来往频繁让我觉得订单很快就能完成。然而几个星期过去了，客户突然不回邮件了。这时我才想起打电话到客户公司，原来他已经不在那里任职了。这件事让他认识到，如果早点用电话沟通，就能节省很多时间和精力。他表示，邮件在外贸中很重要，销售通常用它来确认会议时间，沟通后续进展等。但千万别只靠它来跟潜在客户沟通。因此，当你在沟通过程中遇到以下9种情况，请丢掉邮件，直接打电话。

01 Contract questions 合同问题切勿通过电子邮件来沟通合同或提议细则。如果你向潜在客户提交了一份提案并且没有收到回复，请不要再持续发拐弯抹角的邮件来询问他们是否有时间查看。请直接给他们打电话。这也同样适用于客户的疑问。如果潜在客户询问关于运费成本或生产时间的问题，请用电话回复他们。打电话可以让你的客户在第一时间得到你的“服务”，感受你的“诚意”，还可以让你有机会了解潜在客户有此疑问的“原因”。如果你要先在邮件中回复一下，可以这样说：That ' s a great question. I ' ll give you a call so I can fully address it.这是一个很好的问题。我会给你打电话，帮您解决这个问题。如果你当天没有时间，可以在立即回复的邮件中写到：“ Hey, I ' d love to discuss this over the phone. I will try you again tomorrow.” 嘿，我很乐意明天通过电话跟您讨论这个问题。避免出现的话术：“ I want to follow up on the proposal.” “我想跟进提案。” “ Do you have any questions about the contract?” “你对合同有任何疑问吗？” “ Have you had time to read through the proposal?” “你有时间阅读提案吗？”

02 Mid-stream introductions 中途介绍有时，我们会遇到接手同事客户的情况，可能他已经离职或者负责其他区域，这时候你就得向客户介绍自己。如果前同事作为中间人用邮件给你们互相介绍，请在收到后回复：“ Thanks [coworker]. [Prospect], I ' ll give you a call tomorrow to introduce myself.” 谢谢（同事），（客户），我明天会打电话给您介绍自己。然后在第二天打电话给客户。如果同事并未介绍，那么你应该在接到转交时，了解客户的背景，然后尽早打电话给客户。避免出现的话术：“ I just wanted to introduce myself.” “我只是想介绍一下自己。” “ Thanks for the introduction, [coworker]. I ' m looking forward to working with you [prospect].” “谢谢你的介绍，[同事]。我期待着与你一起[客户]。” “ Great to meet you [prospect]! Let me know if you have any questions.” “很高兴见到你[客户]！如果您有任何问题，请告诉我。

” “ I ’ ll touch base in a few weeks to see how you ’ re doing. ” “ 我会在几周内联系你，看看你在做什么。 ”

03 Fishing for answers 刨根问底永远别通过邮件一直追问客户。如果你问一个潜在客户： Who else is going to be on the demo next week? 下周谁来演示？这没什么问题，但如果对方一直没有回复，请不要再继续发邮件询问了。否则，不仅会让对方反感，而且会让对方觉得你只是个发邮件的“机器人”，甚至可能拉黑你的邮件。如果长达数周或者数月完全在线上跟客户沟通，这对双方的利益都没好处。所以，请让你的沟通直接，简洁，友好，千万别让对方感觉厌烦。避免出现的话术：“ Haven ’ t heard back from you. ” “ 没有收到你的回复。 ” “ I wanted to confirm you've got my last email. ” “ 我想确认你是否收到我的邮件了。 ” “ It ’ s been a while. Just wanted to check in. ” “ 我的邮件发出去有一阵子了，只是想确认下。

04 Objection handling 异议处理每一个销售都应该欢迎反对意见。因为这是一个机会，去了解客户的疑虑以及不下单的原因。但此时千万别用只通过邮件回复。你需要思考的是如何与买家进行有效沟通。如果潜在客户发来邮件表示： I ’ m not sure I can sell this internally. 我不确定这个产品在我们这是否受欢迎。你可以回答： I can help with that -- I ’ ll give you a call and we can discuss. 这您不用担心，我待会打电话给您，咱们讨论一下。如果你只想通过邮件来处理的话，那么你可能会面临的风险包括，客户迟迟不下单，失去兴趣，甚至拒绝继续合作。如果在沟通过程中需要公司的其他人员参与，怎么办呢？比如，你的潜在客户担心产品的XX性能不能够满足他们消费者的需求，那么你可以带上一位产品专员或者工程师来跟客户讨论XX功能的优异性。因此，如果客户提出了疑问表示异议，千万别通过一封封来回邮件沟通，这不仅增加了对方的时间成本（他们要来回看邮件，搞通逻辑顺序等）。而且还会对你失去耐心和信任。避免出现的话术：“ Let me make sure I understand your concern ... ” “ 我真的了解你的担忧..... ” “ Here are three reasons why this isn ’ t a problem for your company. ” “ 这对你的公司来说不是问题，原因有三..... ” “ I ’ ve told our lead engineer to speak to your concerns. ” “ 对于你的顾虑，我已经告诉我们的首席工程师了..... ”

05 Negotiations 谈判如果潜在客户通过邮件表达自己对与价格或者合同细则的犹豫或者顾虑，请立刻拿起电话告知对方，并让他们安心，可以说： Let me talk to my boss and see what I can do..... 我回去跟我的上司沟通一下，看是否有好的处理办法。但这有时候也会影响交易。因为仅通过邮件，很难深刻知道对方的情绪，因此在发表任何“结果性”言论之前，打电话给对方询问他们“为什么对于目前的产品或服务还价”，“为什么采购量下降”等问题。一旦跟对方联系上了，就可以说：“ How big of a barrier is this to moving forward with our product? ” 影响我们合作的问题是什么呢？这能让你明确对方的顾虑对于交易的影响以及他们为什么会有这些担心，同时通过电话沟通也能确保你的公司及产品的价值都不会被低估。避免出现的话术：“ Let me see if there ’ s something I can do. ” “ 让我看看我能做些什么。 ” “ We ’ d already agreed on X price. I don ’ t think we can come down. ” “ 我们已经同意X价格。我不认为我们可以下来。 ” “ If we can come down to X price, would you sign today? ” “ 如果我们能降到X价格，你会在今天签字吗？ ”

06 Discovery 发现不要通过电子邮件质问客户你发现的问题。当发生这种情况时，你要做好充足的准备，了解各方面信息，确保你在跟客户沟通时能够引导谈话走向（避免被对方牵着鼻子走）。此外，你的潜在客户很可能不愿意通过邮件来诚实地回答你发现的某些问题。比如： What challenge is your company currently facing? 你的公司目前正遭遇什么困难？这类问题，基本对方是不愿意回答的。因此，如果想要在销售过程中获得客户诚实，准确的答案，就得用心去沟通。避免出现的话术：“ Tell me about your goals. ” “ 告诉我你的目标。 ” “ What ’ s the source of that problem? ” “ 这个问题的根源是什么？ ” “ Why hasn ’ t this been addressed before? ” “ 为什么之前没有解决这个问题？ ” “ Is this a competitive situation? ” “ 这是一种竞争态势吗？ ”

07 Rapport building 建立人际关系建立融洽关系在销售过程中至关重要。虽然电子邮件很重要，但是别让它成为你建立人脉关系的唯一途径。让你的客户愿意接电话，并且能够处理沟通过程中出现的不同问题，达成目标，这是只有销售才最有可能做好的事。销售的特性有哪些？我们都很会讲故事，都是很好的听众，更是很好的谈判者。而这些能力不仅是工作的一部分，同时也可以通过训练变成你最厉害的“武器”。如果你只想通过邮件来建立人际关系，那么你是在“卖”你自己，但你的技能却得不到提升。相反，用电话的信息和沟通能够锻炼思维和反应能力。避免出现的话术：“ How ’ s the weather over there? ” “ 那边的天气怎么样？ ” “ What are your plans for the weekend? ” “ 你周末有什么安排？ ” “ How do you spend your free time? ” “ 你如何度过你的空闲时间？ ”

08 Breakups 分手永远不要给客户发“分手”邮件。如果你在跟潜在客户接触的初期阶段，他们一直没有回复你的消息，请别再继续发送邮件。有些销售喜欢在此时发“分手”邮件，告知客户那是最后通牒，但这对双方都没有好处。相反的，暂时停止发送邮件，然后等一段时间，再继续联系，或

者直接打电话过去效果会更好。避免出现的话术："If I don't hear back from you after this email, I'll stop reaching out." "如果您再不回复, 我将不再联系。" "This will be my last attempt at contacting you." "这将是最后一次联系你。" "If I don't hear back, I'll assume you're not interested." "如未回复, 我会认为你对此没兴趣了。" 09 Checking in on new clients 跟进新客户好的销售人员都知道, 一桩交易虽然结束了, 但其实跟客户的关系并不会结束。当你跟新客户交谈完之后, 记得关注客户的反应。如果他们很开心, 尤其是当你试图追加销售或者交叉销售时, 请拿起电话跟对方沟通。如果对方希望感受到他们作为客户的价值, 就别每隔几个月发送一封系统自动的电子邮件, 请积极参与, 并且致电询问近况。避免出现的话术: "How have your first few weeks been?" "你近期过得如何?" "How's your experience with our product/service been so far?" "您觉得我们的产品/服务的怎么样?" "You might be interested in our newest Feature X." "你可能对我们产品的新功能感兴趣。" 遇到以上9种情况, 请务必放下电子邮件, 别让它成为唯一的沟通渠道。拿起电话打给客户, 这不仅能让您获得更快的销售周期, 高回报的客户, 还能达成更多的交易。