

## 外贸干货：与客户沟通时有哪些话是zuihao别说的？

产品名称	外贸干货：与客户沟通时有哪些话是zuihao别说的？
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

做外贸，大多数时间都是花在跟客户的沟通上面。无论是潜在客户，还是正在洽谈合作的客户，亦或是已经合作过的客户，都少不了沟通和交流。在这过程中，要想拿下订单，一定要学会“说话”，这是一门技术活。好听的话会让客户如沐春风，愿意听你介绍，有利于接下来的沟通；如果犯了禁忌，不仅沟通不顺利，客户甚至都不回你。接下来就我们一起来看看，在外贸工作中，有哪些话一定不要跟客户说。

“我们要收到支票才能供货”错误之处：这句话听起来像是一种威胁，间接表示你对对方的付款能力表示怀疑。但是，换一种思维，换一个角度，如果不用直接拒绝的口气，而是善意的解释，就不同了。你可以向对方表明我们公司的政策是不能改变的，但要表示友好的态度。正确说法：我们一收到您的支票就立即供货！从这里，我们应该看到，回绝要求不能直来直去，表明自己立场，而不说个“不”字。

“这不是我的工作职责，不归我负责”错误之处：顾客打电话进来，即使不是你的直接客户，那也是公司的客户。你接了这个电话就代表了公司，你要做的是给客户解决问题或者是提供帮助。即使需要转交他人去解决，也要言辞友好。正确说法：我们公司\*\*部的\*\*可以帮您解决这个问题，他有直播电话，请您别挂断电话，我马上为您转过去。从这里我们可以看到：只是轻松地转个电话就可以给客户服务周到的感觉。

“对不起，让您久等了”错误之处：换做是你，让你在电话那头等半天，回来后给你这句话，乍听起来挺客气的，但问题在于，它把重心放在了等待这个另人不愉快的事情上，如果把这个事情转向积极的一面，无论对谁来讲效果都会好很多。所以，你何不赞扬下客户呢？当然口气要把握好分寸。正确说法：谢谢您的耐心等待。从这里可以看到，在赞扬对方的同时，表示自己的诚意，轻松的一掠而过。

“很抱歉没有及时回复您的电话，因为实在太忙了”错误之处：你忙得根本想不起我？而我在这里苦苦等待？到底谁是客户？你就是这样重视我这个客户的？所以，不要找任何理由，不要和客户说我手机没带身上，不要说我开会开到现在，客户不需要听你的理由，你应该把重点放在打电话的目的上来。正确说法：对不起，我应该尽早回你的电话的，我马上就去看有什么办法可以解决你的问题，我一定尽我最大的努力！注意：这是你的第2次机会，你处理得好就挽回了这个客户，不然就只能被迫说再见了。从这里我们可以看到，要让客户明白你对他的重视，对订单的重视，和你会尽最大的力量去把事情处理好，商场上是不讲虚的。

“我是新来的，我不清楚”错误之处：你是新人，那是对你自己来说的，这个不是什么借口，你是公司的正常员工。客户不会管你是新人还是老鸟。你要做的是把事情处理好。如果你确实不知道该怎么处理，直接说出来，然后问问别人该怎么做。当然，要高效率地做，客户的时间是很宝贵的，你的也一样。正确说法：不需要介绍你是新来的，友好地对待客户就行了，当然，要关注这件

事情的处理方法，下次就了解了。从这里就可以知道，你自己把你自己当新人，什么事情都不能独立操作，这样是不行的，要不断积累。“很抱歉，这是我的错，我刚来公司没多久，请原谅”错误之处：客户不会关心你是不是新来的，他只关心你这边的事有没有处理好，客户时间很宝贵，希望跟有效率的业务人员进行沟通。正确说法：犯错了，勇于承担，不要告诉客户你是新来的，因为这不是你犯错的借口，在客户面前你要表现的像一个专家，这样客户才愿意跟你沟通和合作。“交货延迟是生产部门的问题，不是我这边的问题”错误之处：客户不会关心是你们公司哪个部门或者哪个环节问题导致交货延迟，在他看来，你们是一个整体，不是单独的，客户更希望看到的是你有没有采取什么措施或者补救方法来尽可能的按时交货。正确说法：很抱歉，导致了交货延迟，延迟产生的原因是xxxx（客观原因），其实我们做了xxx（某件事）来尽可能的按时交货，但是最后还是延期了，新的交货期是xxx，希望您带来不便。来源于外贸营销俱乐部、外贸SOHO圈、外贸干货分享等