

外贸干货：怎么给外贸询盘量身定制回复思路？

产品名称	外贸干货：怎么给外贸询盘量身定制回复思路？
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

做外贸工作的时间长了，你会发现，什么类型的客户都有可能遇到。对于外贸业务员来说，首先要知道客户想要什么，然后给他量身定制一套回复思路，最后才能完成提高客户与我们进行深入沟通的概率的目标。

面对不同类型的客户，如果回复千篇一律，势必会让客户觉得业务员不用心，这对于订单的成交是很不利的。

更何况，客户的可选项很多，我们要面对同行之间的激烈竞争，只有比别人考虑得更全面，服务得更周到，才能成为客户心中的首选，从而获得合作的机会。

1、对非专业客户的回复思路

客户是否专业，其实在收到询盘信息时就能初见端倪，业务员要根据询盘信息的内容，先对客户的情况做一个初步判断，做到沟通时心中有数。

与非专业客户沟通，业务员不仅需要帮助客户了解产品，还要让客户知道与产品相关的所有合作细节，甚至操作细节上的东西。

需要根据客户的实际安装情况，给他提供一整套安装方案，并帮其将所有产品配备齐全，哪怕有些产品并不在我们的供应范围内。

首先，写第一封回复邮件时，可以留一个“心眼”，不要事无巨细地进行产品介绍，方便进行后续沟通时有合理的跟进理由。但毕竟是第一封邮件，不能让客户觉得过于敷衍，因此，要适当地给客户提供一些有价值的信息，然后在文末写上一句：“If necessary, I will send you a detailed specification in another separated e-mail. (如果必要的话，我将再给你发一份详细的产品规格书。)”。

重点在于第二封邮件，对于看似不太专业的客户，产品规格书要尽可能做得更加专业和详细，包括产品参数、特性、使用方法等。

你做得越多，产品规格书写得越详细，客户用业余问题麻烦你的次数就越少，购买体验也就越好。

多数客户都是从小订单开始，慢慢扩大合作规模的，客户需要时间来消化产品知识，业务员则需要时间去积累自己的客户资源和开拓市场，这是一个必须经历的过程。

2、对专业客户的回复思路

业务员一定要清楚地知道，和同行业的其他产品相比，自己所推荐的这款产品的优势是什么、特点是什么、在同类产品中属于什么等级。业务员对自家产品了解得越多，心里越有底气，那么在与客户沟通的过程中，也就表现得更加自信。

对于业务员来说，不管使用多么高明的话术，都必须以了解产品为前提，只有对自己的产品足够熟悉，再结合沟通技巧，才能说到客户心坎里去，让他心甘情愿地购买你的产品。

而那些说话支支吾吾，听到问题后半天给不出任何解答的业务员，往往是专业客户最忌讳的，他们会因此对业务员产生怀疑，自己都不了解自己推荐的产品，一问三不知，怎么能让客户相信这个产品值得购买呢？因此，不管是对自己没信心，还是对产品没信心，都是推动与专业客户合作的大忌。

面对专业的客户，业务员也要专业、果断、有底气，如果因专业所限，自己缺乏对产品深层次的认知，可以求助于公司里的专业技术人员，以便给客户提供更加专业的解决方案。

作为与客户直接对接的业务员，切忌在自己对产品一知半解的情况下急于答复客户的质疑，这样只会让客户对产品质量产生怀疑，从而失去对方的信任，进而失去合作的机会。

3、对定制产品的回复思路

首先，定制产品的客户无疑是专业的，业务员也必须足够专业。

其次，业务员千万不要让客户觉得跟你沟通很费劲，或者有自己的需求落不到实处的疑虑。

再次，不管客户遇到什么问题，业务员都要第一时间出面解决，做到积极高效地配合客户。

最后，业务员要细心、细心，再细心。没有人喜欢粗心大意的合作者，客户当然也是一样。一个办事不靠谱、时常需要别人帮他处理纰漏的业务员，是不会有客户愿意跟他长久打交道的。

规避风险，划分责任，生意场上容不得半点马虎，合作定制产品尤其如此。不放过任何一个细节，确认清楚再进入制作流程，不仅是对自己负责，更是对客户负责。此外，不管是在态度上，还是在服务上，面对定制型产品的客户，都要不急不躁，谨记欲速则不达。

4、对模板式询盘信息的回复思路

说起模板式询盘信息，相信大部分外贸从业者都遇到过。很多业务员不喜欢这类询盘信息，认为开发潜力不大，因为大部分都是群发的，没有什么沟通价值，事实上，并非如此。

例如：“Hi, I'm interested in your product. I would like some more details. I look forward to your reply. (你好，我对你们的产品感兴趣。我想知道更多细节。我期待你的回复。)”

在大多数业务员眼中，这绝对不是一个高质量的询盘信息，我也做出了同样的判断，但是，我并没有忽视它。

首先，我需要尝试确定客户需要的具体产品和所需数量，因此，我的第一次回复如下。

Hello,

Thanks for your inquiry. Maybe I missed something, because I cannot see which product you need. Is it possible to let me know more about your order requirements?

Kindest regards,

Elisa

翻译注释：

你好

感谢你的询价。也许我错过了什么，因为我不知道你需要哪款产品。是否能告诉我更多的订单要求呢？

致以最诚挚的问候，

伊莉莎

我发出这个回复后，同时在心里根据可能出现的两种情况做好了两种准备。如果客户不再回复，我就根据之前的猜测，把几款热卖的点光源产品以最低起订量的价格报给他；如果他进一步回复了，并提供了对产品的具体要求，那就能基本确定是有实单的，可以重点关注。

很幸运，客户进一步给出了回复。

Hello,

I am interested to buy 320 pieces.

(产品链接)

What price?

Parcel weight?

Delivery to Guangzhou.

Thanks!

× ×

翻译注释：

你好我想买320件。

(产品链接)

什么价格？

重量是多少？

发货到广州。

谢谢！

× ×

知道了具体的产品型号、所需数量，且明确了要发货到广州，接下来就可以直接报价了。我根据产品的属性，分别报了防水款和不防水款的价格，并给出了相应的运费价格。

报完价格之后，客户开始砍价，他说：“To be honest, another company offered us free shipping. (说实话，另外一家公司的报价中免运费。)”

这个时候，我当然不能立刻降价，或者同样免运费，如果那样做，在后续的沟通中就太被动了。

我是这样对客户说的：“Sorry, free shipping is not available here, but for our first transaction, I can reduce 10USD from your first order. This amount is about the same as the freight to Guangzhou, which is equivalent to giving you free shipping. (抱歉，我们做不到免运费，但是鉴于这是我们第一次交易，我可以从你的第一张订单中减掉10美元。这个金额和发到广州的运费差不多，就相当于给你免运费了。)”

客户欣然同意，让我起草了信保订单（供应商与客户通过阿里巴巴国际站平台在线成交的订单），随后直接付了款。

很多时候，客户要求降价，只是一种试探。不管价格降还是不降，他心里其实早已经有了决定。

遇到客户拿其他供应商报的价格来找你砍价时，业务员一定要明白，他并不是要求你一定给出相同的价格才考虑下单，只是想用更低的价格买到自己心仪的产品而已。

换一个角度想想，如果他真的对A供应商的产品很满意，大概率是不会再去联系B供应商和C供应商的。

如果用A供应商的低价去找B供应商砍价，那么大概率对B供应商产品的满意程度高于A供应商，否则直接找A供应商买就是了，费更多的精力干什么？

所以，业务员不要一遇到客户砍价就直接降价，要先搞清楚客户的真实意图，然后有策略地给予回应，既让客户满意，也不至于让自己陷入“降也不是，不降也不是”的被动局面。