

# 外贸干货：做外贸业务让客户一直有“利”可图，留住客户

产品名称	外贸干货：做外贸业务让客户一直有“利”可图，留住客户
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、最低折扣

客户要求业务员报价的时候，最喜欢说的一句话是“Please give me your best price.（请给我最优惠的价格。）”，其实，“best price”是一个比较模糊的概念，因为每个客户对“best”的接受程度不同。

怎么样的价格对客户来说是“最优惠”，下面我们来分析：

很多业务员都有这样一个认知，和老客户已经合作多年，彼此间有了默契，他要什么产品，甚至可以说具体要求，直接发一个型号就可以了，业务员按照他以往的订单模板，简单修改一下具体数据，发一个PI（形式发票），客户收到后直接付款，订单就轻而易举地完成了。

看起来是一件很简单的事，事实上呢，要想长久地留住客户，这样做是远远不够的。老客户也是有需求变化的，并非所有客户都愿意接受常年下单却永不降价的产品，尤其是在他的订单量有所增加的情况下。

此时，若业务员不主动对价格做出调整，客户很可能会偷偷找别的供应商询价，如果对方的报价比你的报价低，他很可能带着更低的报价来找你砍价，你同意降价，他就继续下单，你不同意的话，他便慢慢地把订单转走。

遇到这种情况时，很多业务员会表示不理解：“我的服务挺周到的，我的回复挺及时的，客户遇到问题时我都会第一时间协助解决，为什么客户还会流失呢？”

客户要换供应商，自然有他要换的道理。服务不到位、质量不到位都是影响因素之一，但多数情况下，价格是他們考虑是否继续合作的第一要素。

所以，哪怕这款产品他之前买过无数次，也要在重新报价后跟他解释一下：“This is really the lowest price

for now. If more discount can be provided in the future, I will let you know immediately. (这真的是目前最优惠的价格了, 如果以后能提供更多折扣, 我会立刻告诉你的。)”简单的一句话, 既让客户放心, 又让他知道, 你给他的一直是最优惠的价格。

那么, 当他再拿别的供应商给出的低价来找你砍价的时候, 你就可以义正词严地跟他说: “You know I re-check the price to ensure the best price for you every time when I offer a new quotation. We have cooperated for many years, and the quality of the product must be guaranteed as well while I make a concession on the price. Therefore, the lowest price of others may contain some hidden information that you don't know, but the lowest price I gave to you is really the lowest price. (你知道, 我每次做新的订单时, 都会重新核价, 以确保为你提供的是最优惠的价格。我们已经合作多年, 在价格作出让步的时候, 产品质量也必须要保证。其他供应商给出的最低价可能包含了某些你不知道的隐藏信息, 但是我给你的最低价就是真的最低价。

要想维护好客户, 业务员一定要学会随机应变, 不要在不知不觉中让自己陷入被动局面, 流失好不容易稳定合作的客户。

## 2、特殊福利

所谓“福利”, 不过是为了留住老客户, 给予他们的一些特殊关注。

比如, 有个国内贸易商客户, 他的订单要求比较多, 且异常严格, 严格到一个标签的长宽都要完全按照他的要求来。额外成本增加了, 报价自然比较高, 不过, 因为他的客户所做的项目是对质量有严格要求的政府工程, 为保证产品安装时万无一失, 他的订单, 我们每次都会根据不良率, 额外配送些备品。

大部分供应商是不为订单提供备品的, 需要备品的客户都必须自己额外购买, 而他在我们这里是一个例外, 这就是我们给予他的特殊福利。

怎么提高客户的忠诚度? 就通过这些看似微不足道的细节。要说这些福利有多值钱, 其实不见得, 但是对客户来说就是很珍贵, 因为这确实是在为他着想。供应商是在白白付出吗? 当然不是! 客户受益是表象, 真正获利的还是供应商, 因为长久又稳定的合作, 必然带来源源不断的订单, 从而实现可持续发展!

## 3、主动降价

做外贸工作, 每当原材料涨价到一定程度, 业务员都会及时告诉客户: “原材料涨价了, 产品也要涨价。”但是很少有业务员会在原材料降价的时候主动找客户为产品降价。

给客户涨价很常见, 在客户没提出要求的情况下主动降价, 很特别。

很多业务员认为老同事离职后留下来的客户不好继续合作, 因为客户与老同事的合作很愉快, 会先入为主地认为老同事是最好的业务员, 接手的业务员哪怕只有丁点儿做得不到位的地方, 也会被客户无限放大。

其实, 有一个立竿见影的好方法, 可以让客户在合作之初就对接手的业务员产生好印象, 那就是主动降价。

具体操作很简单, 如果老同事给客户的价格是1.2美元, 接手的业务员就可以主动提出以1.1美元的价格继续合作, 当然, 这个新提出的价格仍然是得有一定利润空间的。

与此同时, 价格不是白降的, 还得配合一套相应的说明。接手的业务员可以这样跟客户说: “这个价格是我找领导申请了好几次他才同意的, 是给你的特殊折扣。一是感谢你长期以来对我们的支持和信任; 二是表达我们的诚意, 希望原同事的离职不会对我们后续的合作产生不良影响; 三是代表我个人, 希望

我们未来合作愉快，如果我有什么做得不到位的地方，请一定指出，我会虚心接受每位客户的意见，并加以改进。”这样一来，会给客户留下怎样的第一印象，就可想而知了！

对待老客户，业务员除了努力建立良好的第一印象以外，还要持续不断地体现自己的价值，让客户知道为什么与你合作是他的最佳选择。不要机械地等客户提出要求后才给予回应，而是要在客户没提出要求时就先替他想到。知道客户最在意的是什么，才有机会成为他的最佳合作伙伴。