

# 外贸干货：做外贸业务如何正确使用聊天工具

产品名称	外贸干货：做外贸业务如何正确使用聊天工具
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

我经常收到一些不认识的客户发来的询盘信息，细问之下得知，他们大多是通过Facebook（脸书网）和YouTube（国外视频网站）得到我的联系方式的。

1、WhatsApp的高效使用方法外贸从业者都知道，现在，越来越多的国外客户喜欢使用WhatsApp（一款即时通信应用程序），方便、快捷、沟通更高效。在WhatsApp上，不需要手动添加好友，也不用等对方确认好友关系，安装应用程序后立刻就可以使用手机号码给客户发消息。不过，对于这种支持即时联系的应用程序，业务员要懂得妙用，而非滥用，我通常在以下几种情况下，才会使用WhatsApp。

情况一：发邮件给对方，对方许久不回，刚好知道对方的手机号码，就使用WhatsApp碰一碰运气；

情况二：在客户的网站看到了客户的手机号码，写开发信之前，先用WhatsApp聊一聊，让客户对我产生印象；

情况三：有急事找客户，发邮件太慢，贸然打电话又怕打扰到对方，便通过WhatsApp发一条消息；

情况四：有个别客户会通过WhatsApp下单。遇到这样的情况，首先，我会在线发PI（形式发票），并跟客户说一句：“I will send you PI again via e-mail later.（稍后，我会再通过邮件发形式发票给你。）”随后，把细节在邮件中进行罗列，最后，把邮件内容截图，通过WhatsApp发给客户确认。

根据我的经验，在开发客户方面，用WhatsApp发消息比发邮件的效率要高很多。用邮件发开发信，客户能不能看到、看到后会不会打开都是未知数，但是用WhatsApp发消息，打开率高达95%以上，而且，在WhatsApp中，我们可以直观地看到对方何时上线、何时在线、有没有读取我们的消息，更能做到心中有数。

业务员切记，通过WhatsApp联系客户的频率不要太高，以免引起对方的反感，把你拉黑。慢慢引导，逐步深入，言之有物——这是我能提供的“十二字建议”。

2、YouTube的高效使用方法

客户让我给他发视频，而较大的视频文件通过邮箱是无法发送的，经常被退信，所以我开始把一些产品的接线图视频发到YouTube上，客户需要的时候，直接发链接给对方。

随着成交的客户越来越多，我尝试着把一些客户发给我的工程视频共享到YouTube上，发现这样不仅可以吸引更多潜在客户，而且当有客户需要同款或同类产品时，我可以直接把视频链接发给他，既省事，又极具说服力。

见识到传视频的好处后，我开始陆续把自己拍的或公司拍的一些产品细节视频传上YouTube，既方便客户更全面地了解产品，又给自己节约了很多跟客户反复介绍产品的时间。

YouTube上发布的视频。他们的视频对产品的解说很详细，一边介绍产品功能，一边演示，有的还配有字幕，让买家更直观地了解产品，从而更迅速地建立对产品、对卖家的信任。

业务员的沟通能力再强，把产品介绍得再详细，也不及一个直观的产品展示视频具有说服力。

观察到这些情况后，我把个人YouTube账号进行了优化，添加了简介和其他社交平台的链接，方便客户与我建立联系。

### 3、Facebook的高效使用方法

每个客户都有自己的使用偏好，有人喜欢用WhatsApp，有人喜欢用E-mail，有人喜欢用Skype（一款通信应用软件），也有人喜欢用Facebook。经过观察，我发现，很多客户特别喜欢在Facebook上分享自己的生活日常，利用好这一点，能够有效地帮助我们拉近与客户之间的距离。

刚开始，我不了解平台特点，总是直接发产品广告，直到第一个账号被封，才慢慢改变了策略。

从发广告到发软文，再到偶尔分享自己的生活，让客户更多地了解我.....Facebook给我提供了一个机会，让跟我合作的客户们知道我是一个怎样的人的机会，更自然地拉近了我们之间的距离。

在使用Facebook的过程中，我偶尔会针对部分客户的疑惑进行公开解答，有时，客户在Facebook上给我分享工程视频，我也会私信客户，征得对方的同意后，在自己的主页上共享出来，并@对方，以表谢意。

有的业务员可能会疑惑：“你这样做，岂不是把客户暴露给同行？”我觉得，如果客户一直身处这个行业，就不会只跟一个供应商有联系，在他准备换供应商的时候，业务员想拦是拦不住的。所以，与其花心思提防同行，不如把目光放在自己身上，帮助公司优化自家产品，提升个人业务技能，增强自身服务意识，努力成为客户心中的“无可替代”！

来源：吴英云