
外销团队建设与管理暨外销人员的考评与激励

【课程对象】 公司老总、外贸人员、涉外财离岸贸易操作、国际避税与保税物流务人员，国际货运代理、私营公司老板，个人外贸 SOHO 一族

【课程背景】

今天的出口市场，以出口为导向的中国出口企业，不仅面临着内忧外困的恶劣而复杂的经营环境，

而且面临着团队不稳，外销员出走的不利局面；如何处理外销人员与企业的关系，与团队管理人员

的关系，成为外销团队高管不得不考虑的问题。外销员究竟是前线的“兵”，还是独立运作的“将

”；究竟是出口业务的执行者，还是海外营销市场的策划者；作为外销业务的“帅”或“王”，您

究竟应该如何处理？作为“帅”，作为“王”，您是不是也经常碰到如下令人头痛的问题：

- 1、外销员为什么总是认为自己的贡献大，而应获得的回报少？
- 2、为什么已经获得了企业的激励，仍然很难保证外销团队对企业的忠诚？
- 3、究竟应如何评定外销团队的业务成本？
- 4、外销团队的业务底线到底是什么？
- 5、如何衡量外销团队的海外市场的拓展效率和水平？
- 6、应怎样处理有能力却没有进取心的外销人员？
- 7、外销员为什么总是抱怨企业的指令不符合实际？应如何处理外销员与企业高管指令的差异而导致的冲突？
- 8、外销员为什么总是那客户的条件和企业谈判？
- 9、为什么企业留下的总是“散兵游勇”，而流失的总是“精兵强将”？
- 10、为什么我们的“无能之辈”，在其他企业总是“高手精英”？
- 11、外销员为什么总喜欢“单兵作战”，而不愿意“协同作战”？
- 12、高管和前沿外销员究竟应是什么关系？
- 13、“飞单”、“炒单”、“卖单”、“兼职”为什么在外销团队中如此流行？
- 14、外销员为什么宁愿开个自己的小公司，也不愿意成长为一个大公司的外销高管？
- 15、为什么外销员总是“闲得发慌”“忙得要死”？
- 16、究竟应怎样激励，才能激发外销员玩命？
- 17、外销高手是不是应该提拔为外销高管？为什么一个外销高手并不能带出一个高效的外销团队？
- 18、外销战略究竟是怎样的？
- 19、怎么没有一个我可以仿效的外销团队评估体系呢？
- 20、外贸公司究竟应向何处去？

【课程大纲】

第一讲 影响到外销团队建设的贸易评介

- 一、外销团队建设中的“八二法则”
- 二、外销团队建设中的“长尾理论”
- 三、新贸易理论与蓝海战略
- 四、波特的企业“高管背景”理论对外销团队建设的意义

-
- 五、本地化营销与本地化团队建设
 - 六、国际供应链与国际供应链团队
 - 七、以出口为导向的“团队跟单”理论

第二讲 进出口业务与外销团队管理分析

- 一、外销团队的管理模式
- 二、外销团队管理的误区
- 三、外贸运营特点对外销团队建设的影响
- 四、外销团队管理的总体战略和战术分析
- 五、团队精神与团队文化
- 六、外贸跟单流程变革与进出口业务分权管理
- 七、外贸跟单管理中牛鞭效益与处理措施
- 八、外销团队的红线管理

第三讲 外销团队激励与绩效评估

- 一、个别激励
- 二、团队激励
- 三、保障机制
- 四、补偿机制
- 五、增量机制
- 六、换汇成本与成本激励
- 七、销售递增与增量激励
- 八、市场拓展与客户激励
- 九、创新、创意与意见激励
- 十、如何激励问题解决者
- 十一、薪酬与绩效评估

第四讲 外销员的角色定位和外销主管的角色定位

- 一、外销员与外销主管的关系及定位
- 二、外销主管的责任与义务
- 三、外销员的权利、权力和责任划分
- 四、外销员不是外销主管的“兵”
- 五、职能整合与职能互补
- 六、外销团队的基本素质与心态
- 七、团队与成员忠诚度探讨
- 八、外销员与团队心态

第五讲 高效管理与外销流程管理

- 一、外贸业务的透明度解析
- 二、外贸管理的流程化特点
- 三、跟单是外贸管理的核心与关键
- 四、外贸业务的权力和决策中心在哪里？
- 五、流程化管理的四个关键阶段
- 六、流程管理的核心点确认
- 七、战略、整合、集成和协调

第六讲 培养企业的外销精英并留住精英

- 一、激发你的团队
 - 1、思维
 - 2、动力

-
- 3、引导
 - 4、梯度与差距
 - 5、内部竞争体系
 - 6、财务权利分享与财务费用的出处

二、为你的团队创造理想的环境

- 1、硬环境
- 2、奖励明确化与激励公开化
- 3、竞争表面化与信息透明化
- 4、制度与红线
- 5、空杯心态与老板心态
- 6、文化与历史传承
- 7、回报在你的手上

三、千万别学诸葛亮

四、流程管理中的外行领导内行

五、外销高管的职责

- 1、你是谁？
- 2、聆听与赞美
- 3、让下属成功
- 4、“管”的界限
- 5、事务的管理者，而不是人员的管理者
- 6、流程缔造的高手，而不是业务的精英
- 7、抓大放小，职能互补
- 8、强调服务，专业互补
- 9、紧盯关键，角色互补
- 10、为一个合适的位置找到一个合适的人选
- 11、你是“炒鱿鱼”的高手吗？

六、个体成功与团队成就的互补

第七讲 外销团队的表格化管理

- 一、外销看板
- 二、客户档案管理、整理与归纳
- 三、市场分析表格
- 四、销售日志、客户跟进与日志回顾
- 五、客户管理表格
- 六、物流、支持与服务管理表格
- 七、海外营销规划、执行与保障措施

第八讲 外销团队的冲突处理

- 一、有效与有害冲突
- 二、营造互信的合作气氛，培育团队精神
- 三、冲突的阶段分析
- 四、外销团队的冲突分析（区域市场冲突、客户冲突、产品冲突）
- 五、团队冲突的处理技巧与策略
- 六、团队冲突处理的步骤
- 七、处理外销团队冲突时，不同层级的管理人员所扮演的角色

第九讲 外销团队与外销员的忠诚度

- 一、忠诚度与期望值

-
- 二、忠诚度的基石：转换成本与背叛代价
 - 三、认同感与归属感
 - 四、忠诚度的基石：既得利益与企业愿景
 - 五、忠诚度的基石：精神归属与情感纽带
 - 六、忠诚度的基石：团队认同与工作环境
 - 七、如何让脱离雁群的大雁仍然保持对团队的忠诚？