

# 对外贸易营销发展与客服管理课前调查问卷

■ 课题：对外贸易营销发展与客服管理

■ 姓名：

■ 单位：

■ 职称：

■ 调研说明：为提升我单位对外贸易营销发展与客服效率，拟举办专业培训提升学员专业能力，为因培训成果谨于课前进行课前调研以便授课内容安排，特别感谢诸位同事百忙中进行课前调查问卷填写



■ 学员基本情况

学历 大专 本科 本科以上含硕博士

年龄 20-30 30-40 40-50 50 以上

企业年资 一年以下 1-5 年 5-10 年 10-20 年以上 20 年以上

外贸经验 一年以下 1-5 年 5-10 年 10-20 年以上 20 年以上

■ 曾接受过培训（可多选）

未培训过 营销技巧类培训 国际贸易技能类培训 国际化知识类培训

外贸服务类培训 跨文化知识类培训 企业国际化与营销发展类培训

■ 您认为培训学习的内容应该是

实务技巧比较重要我想节省时间

新知概念与触动比较重要因为我想知道趋势 实务技巧与新知概念触动并重

■ 您认为在国内做营销与国际化营销最大差异在哪里

理论一样差别不大只是客户不同 因影响层面过多故差异十万八千里完全不同

■ 您对企业国际化营销与发展壮大路程理解程度

对企业国际化营销与发展壮大路程完全没概念

对企业国际化营销与发展壮大路程与阶段很模糊

对企业国际化营销与发展壮大路程与阶段很清楚

■ 您对我企业国际化营销最与企业壮大有哪些进言（条列简述即可）

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

■ 您对我企业国际化营销开拓市场目前最大的问题点有哪些（条列简述即可）

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

■ 跨文化接触方式对国际商务对应与客服息息相关

- 自身强大营销正确就不需调整     要调整但不知国情与文化差异在何处

■ 试举出一些开发国外客户的方法（条列简述即可）

---

---

---

---

---

---

---

---

■ 国际外贸客户跟单最容易出状况的问题（条列简述即可）

---

---

---

---

---

---

■ 国际化客服思维自 2010 开始已有大变化并朝向大客服影响力进化

- 不清楚     清楚

■ 国内市场踏向国外市场的路线

- 营销进化拉客户走向未来（自己掌握客户）  
 努力降低成本被客户选择（被客户掌握自己）

■ 对本《对外贸易营销发展与客服管理》课程还想知道哪些知识与技巧（可多选）

- 营销技巧     国际化品牌建设     国际市场开发方法  
 国际化客户接待对应     国际参展技巧实务     关键大客户对应与服务  
 东南亚跨文化人文特质与洽商注意点     跨文化沟通与国际谈判  
 我企业外贸发展进程策略与营销蓝图     营销中有关贸易壁垒规避策略  
 影响国际客户订单的内部建设进程     国际化职业经理人能力进化