

## 国际客户的关系与维护

一.训练题目：国际客户的关系与维护

二.课程时数：6 小时

三.参加人员：

四.课程大纲：

### 壹. 先必须认知的国际化市场的操作关键

(一).优势化营销重点趋势

- 2025 中国制造与贸易战
- 企业在国内生产力过剩与国内市场激烈环境
- 国际市场进入的市场复杂性何在
- 国际市场进入是不同价值链的运作竞争

世界最著名的竞争策略大师哈佛大学前院长：M . PORTER 如是说

(二).国内企业国际市场涉入面临的最大挑战

- 国际咨询公司埃森哲与《经济学人》2013 联合发布的一份报告  
驾驭全球市场开发与运作的复杂性何在（不简单中的不简单）  
国内企业走出去的血泪与学费（躺在国际化中的遍地血迹）  
要接触有效率我们不患不能而患不知
- 国际市场进入前该省思什么（自身准备认知）

### 贰.国际特定市场的内外调研内容

(一).国际化市场开拓前期对自身竞争力的内部调研（此内部调研一定要做）

- 了解自己强化自身条件才能跨入国际市场（避开血腥之路）
- 国际市场竞争因素组成因素比较表（评估表作业工具）  
国际新市场进入障碍因素  
国际产业内竞争因素

国际决定供方力量的因素（决定我方推进能力的力量）

国际制衡买方力量的因素（决定我方对抗国际买方压力或市场突变的本钱）

## （二）.国际特定目标市场调研的主要内容及分工

### ●特定市场增长潜力

GDP 近三年产品供需率走势 人均年收入 特定产品供需未来预判

进入市场成长空间 我方优势满足特定需求 同类产品饱和度与成长曲线

### ●特定市场竞争状况

市场品牌销售状况与竞品信息 当地采购地域取向 竞品市场供应规模情报

竞品市场营销与供应弱点 同行产品研发情报

### ●特定市场进入可行性

当地贸易壁垒状况 贸易壁垒突变障碍 对我国制造的基本观感

当地客户对同行或同类产品抱怨与不满 当地客户对同行或同类产品称赞处

当地政府政党对市场政策 未来竞品取代预判 双方政府合作与偏见

### ●特定市场吻合性

为我方特定的战略方向 进入该市场有我方优势 桥头堡的进入观点

## （三）.国际特定目标市场调研操作建议

### ●磁磚行業需特別注意的國際競爭對手 西班牙

### ●国际调研自身操作困难度在何处

### ●驻华领事或大使馆商务推广单位

### ●我驻外商务领事馆单位商业搜集资料

### ●驻中国之调研机构企业

### ●当地调研机构企业

### ●国内外学术单位（国贸学系或教授）

## 叁. 国际客户识别与寻找

### （一）.国际客户去哪里找

#### ●对网络委托信息定制搜寻的信息者

- 国内报关或国外进关者资料购买
- 对杂志或专业文刊宣传反馈者
- 驻华领事或大使馆商务推广单位
- 我驻外单位商业搜集资料
- 各类国际各地有关行业特殊名词搜索
- 各类展览会观展与参展资料
- 并购当地行业企业中的销售客户

(二).国际客户分类 (想卖给所有分类非常危险)

●INPORTER WHOLEALER RETAILER MAKER OEM BRANCH  
OFFICE

BUINESS SUPER

- 国际贸易中需先确定往来目标种类若想卖给所有分类非常危险
- 一般商务往来价格优先级别与禁忌 (理解国外买卖一般历程)

肆. 国际客户关系维护策略

(一).国际客户关系维护思维

- 分工价值观贯彻
- 贯彻特色的商品与价值供应
- 贯彻供应链服务能力
- 贯彻协力建设与密切接触
- 贯彻商业信息反馈速度
- 贯彻研发能力与新产品推出速度

(二).大客户跟踪管理模组

- CRM
  - 知识经济下客户关系与了解的洗牌实务操作
  - 记录与情报和优势化地分析

(二).国际客户关系突变可能性 (百分百发生)

- 国际销售人员需注意国际时势
- 各国或地区政治突变
- 各国或地区经济突变
- 各地区经济板块变化
- 新兴经济区域的出现
- 原经济区域市场萎缩
- 当地市场贸易壁垒出现

#### 肆. 不同文化下商务关系与来往特点

#### (四). 国际客户在人文多元环境下的商业往来分析

- 东南亚案例分析 越南该注意什么
- 东南亚案例分析 印度尼西亚该注意什么 (勤奋折扣 人际关系 排华 笑民族)
- 东南亚案例分析 马来西亚该注意什么 (制造代工崛起与马华幽暗面)
  - 泰国该注意什么 (华人势力与国际制造业移转)
  - 新加坡该注意什么 (前锋利用概念 桥头堡 新马一体 柔佛洲)
  - 柬埔寨该注意什么 (好朋友与军方势力 商务往来与枪械)
  - 印度该注意什么 (面子 令人窝火的小便宜 诚信 收帐 会说)
- 中东地区案例分析 总文化特质 (人文特質與洽商注意事項)
  - 巴铁地区商务往来机会与特别之处 (一带一路的桥头堡与基地)
  - 中东地区商务往来该注意的特别之处
  - 伊斯兰教的派系与宗教影响力
  - 低调及人际关系 安全
  - 该有对商业信用度的谨慎思维
  - 看清楚迪拜得辐射效应与影响力
- 非洲地区案例分析 总地区特质 (人文特質與洽商注意事項)
  - 可注意的非洲市场 南非 埃塞俄比亚 埃及 苏丹 摩洛哥 刚果 (相对比较)
- 美國地区案例分析 (人文特質與洽商注意事項)

美加的傳統合併與分離

●日本地區案例分析（人文特質與洽商注意事項）

●歐洲地區案例分析（人文特質與洽商注意事項）

德 英 法 意 西 東歐

(五).国际职业经理人注意的跨文化次要影响性重点（不要地域性的影响看得太简单）

不同人思维的价值观念 不同肤色人种的价值观念 不同地域性人的价值观

●案例分析 东京与大板 德国与西北角 南北意大利 加拿大