

# 《国际连锁客户营销与客户服务技巧》

时间：2天

授课老师：张慧海

对象：进出口经理，海外营销经理，外派人员，海外营销总监，企业家、总裁等。

## 课程大纲

### 第一天

#### 一. 国际市场调研及商务计划

##### 1. 海外市场调研的概念

- 海外市场调研 PI3C
- 关注海外市场 3C 信息
- 信息铁三角：内部/线上/线下
- 海外调研分析视觉：PEST+5P

##### 2. “坐商”：互联网调研海外市场

- 行业趋势及竞争者
- 市场渠道客户信息

- 海外市场消费者信息
  - 海外市场关键人物信息
- ### 3. “行商”：海外市场实地调研

- 海外客户考察 5 种方式
- 购买行为分析：5W2H
- 海外产品竞争力评估/分析
- 海外市场调研报告要点

### 4. 海外市场拓展航商务规划

- 海外市场拓展 4 把钥匙战略
- 立足“我的领地”，心中有数
- 海外市场 SWOT 分析和营销策略
- 海外区域市场拓展策略案例简报

## 二. 海外高价值客户开发实战

### 1. 海外高价值客户识别及挖掘

- 价值客户甄别与分析
- 价值客户评估 4 个要点
- 价值客户挖掘：内部梳理

- 价值客户挖掘：外部拓展

## 2. 海外四维客户搜索工具

- 搜索引擎调研
- 线上联系布局
- 线下数据指引
- 海外专家鉴证

案例：印度市场工业品拓展案例

## 3. 海外“3+2”立体参展法

- “3+2”参展法
- “6+2”立体参展法

练习：海外产品推广立体组合

## 4. 海外数据库营销实战

- 客户数据库如何建？
- AD+ Excel+邮件三结合
- 客户数据库营销用途

## 三. 欧美大型客户洞察分析

### 1 你了解你的目标客户吗？

- 欧美市场渠道角色分析
- 欧美零售商的采购习惯
- 墨西哥连锁的“游戏规则”

## 2 洞察欧美客户需求，把握商机

- 新形势下欧美客户生存危机
- 传统欧美客户接单策略误区
- 了解欧美客户运营 5 个要素

## 3 海外渠道客户运营洞察

- 你了解客户的生存需求吗？
- 你了解当地市场的游戏规则吗？
- 你了解客户的运营组织结构吗？
- 你了解海外市场变化趋势吗？

## 4 欧美市场“5 力营销”战略运营

- 海外五力营销结构
- 聚焦主场，“两手抓”
- 模式升级，战略运营
- 一体化组织，沟通/激励

案例：T 品牌美国市场 60 倍增长

## 第二天

### 四. 如何提升海外客户开发成功率？

#### 1. 海外客户拜访 SACCG 法则

- PPT：企业/产品介绍-英文
- Sample & Field Test：样机/测试
- Spec：产品主要指标
- Leaflet & Video：单页/视频
- Q&A：客户常见问题及解答
- 练习：海外企业及产品推介技能

#### 2. “3 步走”客户开发提案策略

- 客户谈判“3 步走”意义
- 关键人物及客户运营调研
- 需求转化提升为产品方案
- 拟制商业策略内部/侧面验证

#### 3. 海外客户提案的 5 项要素

- “5 要素”组合提案内容

- 客户三种需求的挖掘方式
- 营销经理容易犯的几个错误
- 海外经理需要突破的三道防线

练习：海外客户 3+5 商务提案模拟

## 五. 海外客户沟通谈判技巧

1. 海外客户沟通谈判的挑战？
2. 客户引进新业务的 9 个理由
3. 海外客户 5 种类型及沟通策略
4. 客户谈判常见问题化解 6 招
5. 海外客户沟通成功 9 个关键

## 六. 国际业务风险控制方向：

- 1 海外宏观风险及应对
  - 政治及经济环境风险
  - 市场准入/关税风险
  - 汇率及汇兑风险
- 2 海外业务管理风险

- 客户选择风险
- 物流供应链风险
- 客户关系管理风险

### 3 海外大客户“三高”风险

案例：捷克问题客户“激活”