

# 海外客户开发与维护

## 课程背景：

在市场竞争日益激烈的现代社会，企业如何保持长盛不衰？  
哪些客户对于公司来说是非常关键的，影响公司未来的发展？  
企业的海外客户在不断发展，我们如何能够跟上客户发展的步骤？  
我们如何预测企业未来的发展方向？  
如何调整公司的资源，为企业发展奠定基础？

## 课程说明：

海外客户对企业的未来发展而言是非常重要的，企业需要与客户建立合作共赢的关系，并引领未来企业的发展方向。

《海外客户开发与维护》课程就是帮助企业学员来学习如何通过几个大方面的不断努力，最终与海外客户达成合作。

## 课程收益：

《海外客户开发与维护》可以使与海外客户打交道的人员明白如何定位海外客户，理解市场的波特模型，自身和客户的优劣分析。有效开发海外客户，形成合作关系。

同时学员将会学习并掌握如何制定业务计划书，如何与客户决策团队维护好关系，如何推动项目前行。

《海外客户开发与维护》将有助于您实现以下目标：

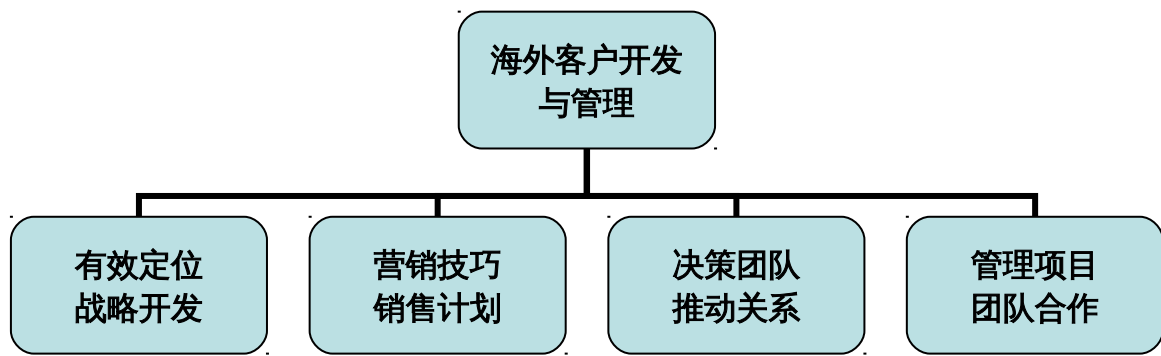
- 正确定位自身和海外客户；
- 掌握开发海外客户的战略思维；
- 学习营销方法并制定销售计划；
- 与客户关键决策团队制定沟通策略；
- 掌握项目管理能力，推动合作落地；
- 不断提升与海外客户的战略合作关系。

**课程时间：**1天，6小时/天

**课程对象：**公司营销、客服部门经理、总监及管理层；企业其他部门的高级管理人员；企业各部门中有资深经验（通常6-10年），有较强影响力的员工

**课程方式：**授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

## 课程模型：



## 课程大纲

### 第一讲：海外客户的有效定位

#### 一、明确在市场、客户中的定位

##### 1. 在客户中的定位

- 1) 客户的吸引力
- 2) 供应商的可靠性

##### 2. 市场中的定位

- 1) 市场中的分析
- 2) 波特五力模型

##### 3. 自身的定位

- 1) 自身的 SWOT 分析
- 2) 客户的 SWOT 分析
- 3) 客户和我的匹配指数

#### 二、对客户采购需求的分析

##### 1) 对采购需求的分析

客户的采购策略

##### 2) 把采购需求转化为采购订单

根据需求确定合理的采购订单，如规格、质量、数量、交货期等

#### 三、成本价格细分

##### 1. 成本分析方法

- 1) 掌握出厂成本等
- 2) 掌握运费、保险费等
- 3) 掌握出口退税
- 4) 掌握汇率

##### 2. 进行成本细分，明确成本要素

成本要素变化对价格造成的影响

##### 3. 分析成本动因

掌握成本动因，分析成本动因所造成的价格变化趋势

#### 四、外贸库存控制

##### 1) 提高客户服务水平还是降低库存？

保持合理的安全库存，应对需求不确定性

##### 2) 制订合理的订货批量

经济订货批量，使库存最优化

## 第二讲：管理海外客户的决策团队并建立关系

### 一、明确人际关系定位，客户决策架构

#### 1. 海外客户发展人际关系的过程

- 1) 人际关系的层次
- 2) 建立人际关系的步骤

#### 2. 客户的决策架构

- 1) 客户的组织架构
- 2) 客户的决策模型

工具：客户的决策模型图

### 二、创建客户关系解决方案

#### 1. 客户关系效率分析

- 1) 客户效率分析图
- 2) 客户人员的层级
- 3) 针对不同人员的关系解决方案

工具：决策团队沟通策略

#### 2. 增进信任

- 1) 增进信任的几个层面
- 2) 需要避免的几个方面

工具：客户关系的三要素

## 第三讲：运用顾问式营销

### 一、顾问式营销的会谈

#### 1. 建立你的人际关系

- 1) 4X20 模型
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

#### 2. 需求调查

思考：客户的需求

- 1) 客户的需求 VS 要求

互动研讨：理解客户的真正需求

模型：客户需求模型 SPICES

- 2) 同理心技巧
- 3) 运用你的听和问

工具运用：SPIN 提问工具

### 二、产品/服务的卖点

#### 1. 产品呈现

- 1) 产品的 FAB 分析

工具运用：FAB 练习表

- 2) 你如何论述 FAB？
- 3) 你的竞争对手？

案例研讨：我们是一家大公司

#### 2. 找出命中客户的需求的关键

- 1) FAB 是对应的吗？
- 2) 正确运用你的 FAB

运用：动态 VS 静态

### 三、我们的销售计划

## **1. 客户的行动**

- 1) 采取正确的行动
- 2) 时间、范围、预算
- 3) 能解决问题吗？

**互动：**行动方案

## **2. 客户的反对意见**

- 1) 反对意见好还是坏？
- 2) 反对意见的背后

**工具：**处理反对意见的三种方法

**总结 回顾与探讨，理解海外客户开发与维护的要素**

### **一、回顾海外客户开发与维护各种要素**

- 1. 回顾海外客户开发与维护的四大要素**
- 2. 制定个人行动计划**

### **二、行动计划交流**

- 1. 行动计划交流**
- 2. Q&A**