

# 海外大客户开发与维护

## 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？  
企业的海外大客户在不断发展，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：

海外大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。

《海外大客户开发与维护》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，最终与海外大客户达成合作。

## 课程收益：

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

《海外大客户开发与维护》将有助于您实现以下目标：

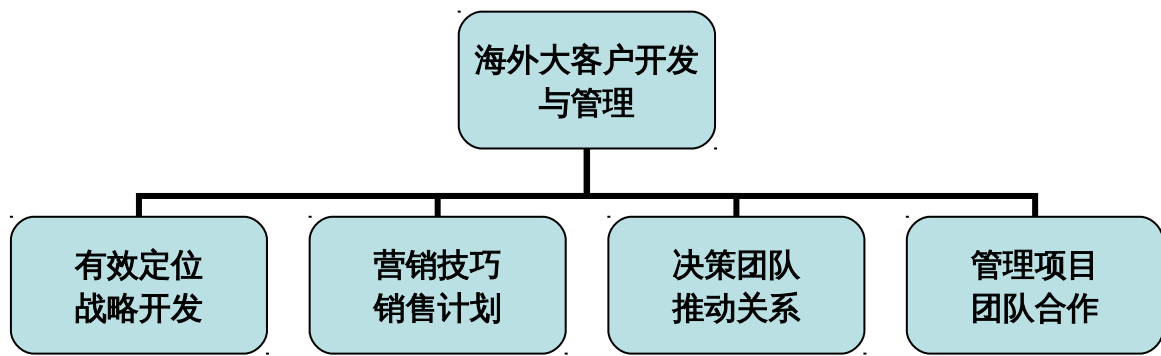
- 正确定位自身和海外大客户；
- 掌握开发海外大客户的战略思维；
- 学习营销方法并制定销售计划；
- 与客户关键决策团队制定沟通策略；
- 掌握项目管理能力，推动合作落地；
- 不断提升与海外大客户的战略合作关系。

**课程时间：**2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：海外大客户的有效定位

目的：做好市场和自身分析，找准自身定位和目标客户群

#### 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、选择合适的海外客户

##### 1. 海外目标客户的优势是什么？

- 1) 海外客户的优势
- 2) 海外客户的期望值

##### 2. “强势”客户与“弱势”客户的选择

- 1) 强弱势的背后
- 2) 对你而言的价值

##### 3. 海外客户的“硬件”与“软件”比较

##### 4. 目标海外客户的画像与你的最低标准或底线

##### 5. 选择合适的海外客户(合作伙伴)的程序与相关资源

##### 6. 选择海外客户的常规工具和方法

案例：1. 谁是我们理想的海外客户

2. 选择海外客户合作关系的成功之路

团队活动：找出我们的最佳客户

#### 三、运用你的客户驱动因素

##### 1. 客户驱动因素介绍

##### 2. 运用你的客户驱动因素

角色演练：在谈判中运用客户驱动因素

### 第二讲：管理海外大客户的决策团队并建立关系

目的：了解客户选择供应商的决策机制，从而精准营销，获取长期合作

## 一、明确人际关系定位，客户决策架构

### 1. 海外大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：运用外贸解决方案

目的：提供外贸合作方案，并就客户关注点提出解决方法，最终赢得客户认可

## 一、外贸解决方案的特点

### 1. 论述你的解决方案

- 1) 解决方案的优势
- 2) 解决方案的利益
- 3) 征询对方的建议

案例研讨：我们可以帮助你

### 2. 寻求双方一致的方案

- 1) 合同各项重要条款一览
- 2) 寻求可达成一致的合同条款
- 3) 正确共享风险，共担责任

## 二、沟通技能

### 1. 建立你的人际关系

- 1) 各国商务文化和商务礼仪
- 2) 你会自我介绍吗？
- 3) 沟通中的同期声

### 2. 需求调查

思考：对方的关注点

- 1) 客户的潜在需求 VS 明确要求

互动研讨：客户的真正需求

模型：需求模型

- 2) 同理心技巧，管理你的情绪
- 3) 运用你的听和问，引导对方

工具运用：SPIN 提问工具

## 三、我们的解决方案

### 1. 正确的行动

- 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. 对方的反对意见

- 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

## 四、有效说服技巧

### 1. 对方的利益

- 1) 你清楚对方的利益点
- 2) 你有效接近了吗？
- 3) 你制造犹豫了吗？

### 2. 你的说服方案

- 1) 你的优势和利益
- 2) 取得客户的认同

工具：说服技巧

## 五、有效执行

### 1. 有效执行

- 1) 合同各项条款和风险
- 2) 处理你的应收账款

### 2. 管理你的客户群

- 1) 运用客户管理的理念
- 2) 有效评估你的客户群

工具：客户评估表

## 第四讲 针对海外大客户的柔性谈判

目的：在合作过程中，运用谈判技巧，达成双赢的合作局面，培养客户忠诚度。

### 一、谈判准备

#### 1. 客户为什么来谈判

- 1) 谈判信息
  - 2) 谈判策略
- #### 2. 谈判双方的影响力分析
- 1) 谈判力量细分
  - 2) 大就一定强吗？

### 二、谈判过程

3. 销售谈判的五个黄金原则
4. 抵抗压力和避开陷阱
5. 使用柔性技巧

## 第五讲 管理项目和团队合作

目的：有效实施外贸跟单合作，通过执行获取客户的信任

### 一、明确管理项目和团队的重要性

#### 1. 推动项目和团队管理的重要性

- 1) 如项目管理者一样去推动实施
- #### 2. 掌握推动项目的各种技能

## 二、运用管理项目和团队的各项技能

### 1. 了解项目管理需要的各种技能

1) 成长为优秀项目管理者七大技能

### 2. 分析测评自身的优势和弱势

1) 你是位优秀的项目管理者吗？

### 3. 各项技能的关注点

1) 各项技能的注意事项及运作

2) 增强各项技能

互动研讨：各项技能的运用

## 第六讲 完善你的外贸销售能力

目的：解决外贸环节中，可能存在的各种问题，提升自己的外贸销售综合能力

### 一、宏观经济分析能力

1. 金融、物流、保险等外贸知识

2. 风险把控能力

### 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

## 回顾与探讨，理解海外大客户开发与维护的要素

### 一、回顾海外大客户开发与维护各种要素

1. 回顾海外大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