

外贸销售知识和技能

课程背景：

中国已经是全球最大的贸易国家，对外开放取得了高度成就。

随着外贸经济的发展，中国产品越来越多地进入了国际市场。而这这就要求，我们的外贸销售人员具备更多的产品、市场和销售方面的知识，对销售人员和需求方案也有越来越高的要求。因此，销售人员想赢得成功的关键是需要有全球的销售思维和销售技巧。

课程说明：

本课程通过对外贸销售流程中每个步骤的关键点讲解和演练，使学员在销售时重新思考客户的需求和自己定位。同时课程通过视频、情景演练、案例讨论等方式设计，从陌生客户联系到最终方案展示的系列案例，让销售人员经历场景演练、发现差距、了解改进方向、掌握工具方法、学习成功案例，让学员掌握作为现代外贸销售人员的产品销售技巧，能更好的为客户提供解决问题的策略和方案，以便成为客户眼中值得信赖的业务顾问和咨询者。

课程收益：

- 了解外贸销售的特点，理解全球贸易的背景
- 明确外贸销售人员的工作任务和内容
- 掌握市场分析和客户管理工具
- 理解外贸销售的各个环节
- 熟练掌握外贸合同各主要条款
- 知晓外贸销售的风险，并做出相应的防范措施

课程时间：2天，6小时/天，

课程对象：外贸销售经理、销售主管、销售人员

课程方式：授课、视频、互动、小组练习、案例讨论等

课程大纲

第一讲：市场的开发和分析

一、正确认知市场状况

1、有效分析外贸市场（化工类）

- 1) PEST分析和波特的五力模型
- 2) SWOT分析
- 3) 市场战略定位

案例：国际行业市场分析

2、正确认知自己在市场中的能力

- 1) 明确自己的谈判能力和影响力
- 2) 有效的市场合作模式

3. 谁是我们的目标客户？

- 1) 目标客户的几个维度
- 2) 有效评估我们的目标客户

案例：获客渠道

4. 关键客户的核心需求

思考：关键客户的关键需求

- 1) 关键客户背景
- 2) 关键客户决策模型

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

案例研究：制定你的销售策略

第二讲：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 FOI

- 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. 化工类产品呈现

- 1) 化工产品的 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：我们是一家化工大公司

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
- 3) 客户驱动因素 FASCAR

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

角色演练：你的销售拜访

第三讲：国际贸易制度和习惯

一、中国外贸制度

1. 中国的进出口管理制度

外贸配额、许可证管理

2) 中国外汇管理制度

结汇、售汇制度，进出口外汇核销制度

二、国际贸易术语

1. 各种外贸术语

每种外贸术语的内涵，责任和风险划分

2. FOB\CIF 条款项下的运作流程

使用 FOB/CIF 术语时的全部过程，相关当事人，相互关系

3. FOB\CIF 条款在实践中的注意事项

实际运作过程中，应该注意到的关键点和风险

4. B/L 的作用

- 1) B/L 的流程
- 2) 海牙、汉堡、维斯比规则
- 3) B/L 各种类型

三、国际贸易支付

1. 国际贸易支付的不同种类

电汇、票汇、托收等

2. 信用证业务介绍

信用证的特点

3. 信用证审核要点

如何进行信用证审理，要注意的各个事项

4. 信用证的风险防范

国际贸易过程中，信用证使用过程中风险的防范

四、海关通关实务

1) 进出口报关流程

进出口流程，商检，海关，运输等

2) 进口业务中的相关单证

各种单证及其审核

3) 海关关税的计征

关税及相关税费的计征方法

4) 海关的 HS 编码

如何进行商品归类，如何有效说明

流程梳理：一次出口全流程

第四讲：国际贸易合同纠纷及解决

一、国际贸易合同条款介绍

1、国际贸易合同中各种条款介绍

2、国际贸易运输和保险

1) 国际贸易运输条款

2) 国际贸易保险条款

3) 国际货物运输及保险计费方法和注意事项

4) 运输保险案例纠纷分析及货主抗辩分析

二、国际贸易合同中常见的纠纷

1、贸易中对容易出纠纷的地方进行预防

2、双方争议的解决

3、仲裁和诉讼条款

1) 仲裁的特点

2) 诉讼的特点

第五讲：成功谈判的五个步骤

一、谈判的准备工作

1. 分析工作

1) 选择正确的谈判时机

2) 分析对方的方案

3) 确立自己的目标

4) 建立正确的谈判方案

2. 认真准备

5) 制造良好的环境

6) 收集相关产品信息的几个要点

7) 选择谈判团队

8) 确定谈判的议程

案例：你都准备好了吗？

二、谈判的过程

1. 谈判小礼仪和良好开端

1) 谈判中的礼仪展示

2) 建立一个良好氛围的开场

3) 寻求建立共同点

2. 有效的沟通

1) 销售/采购人员的沟通方式

2) 肢体语言的运用代表了什么

3) 游戏：杀手

4) 谈判中使用的道具

3. 提议与反提议

- 1) 提议的几种方式
- 2) 利用反提议的重要性
- 3) 如何利用反提议化解买方的攻势
- 4) 让步
- 5) 让步中的技巧
- 6) 明确让步的三要素
- 7) 洞察对方成本底线的分析

三、谈判的协议

1. 双赢的协议

- 1) 达成双赢协议的方法
- 2) 总结归纳
- 3) 提高的几大要素

2. 注意防范对手的诡计，以免误入对手的预设陷阱

游戏：对手的诡计

回顾与探讨，综合案例分享

一、综合案例分享

1. 出口成功案例详解
2. 出口失败案例详解

二、探讨与回顾

1. 回顾外贸销售的各个要素
2. 制定个人行动计划

三、行动计划交流

1. 行动计划交流
2. Q&A