

# 外贸人员的自我提升

## 课程背景：

外贸人员面对客户的时候，是否存在以下疑问。

- 客户认为你对他不够关注，仅仅在推销你的产品？
- 你过多关注于你自身的产品，而没有帮助客户解决问题？
- 客户老是质疑你的产品，而且对条款非常挑剔？
- 即使成交一单，也不知道后续的结果会怎么样？

## 课程说明：

《外贸人员的自我提升》将着重从外贸人员本身的意识和技能出发，掌握正确的思路，拥有基本的职业化素养，能够运用销售技巧来获取客户。

本课程帮你从本质上了解优秀外贸人员的职业素养，掌握公司产品/服务/解决方案的卖点，运用顾问式营销技术，学会面向高决策者的销售方法，从而提高销售业绩。

## 课程收益：

《外贸人员的自我提升》可以使外贸人员不断自我修炼，提升自身素养，同时让外贸人员真正帮助企业完成销售，提升业绩。

《外贸人员的自我提升》将有助于您实现以下目标：

- 更正确的营销理念和思路；
- 更高的职业素养和必备技能；
- 学会理解客户，分析客户；
- 挖掘客户需求，提供适合的解决方案；
- 根据客户的实际，善意地提出建议；
- 以创造客户价值为导向，获得客户忠诚度

**课程时间：** 8-12 小时

**课程对象：** 主要面向客户经理、销售经理、售前顾问、销售总监、销售代表等。

**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：外贸人员的销售技能

#### 一、新时代优秀外贸人员的销售技能

##### 1. FAB 方法

- 1) FAB 的售卖技能
- 2) FAB 联系

##### 2. 客户需求金字塔

- 1) FOI 的介绍
- 2) FOI 的运用

#### 二、客户驱动因素

##### 3. 客户驱动因素介绍

- 1) 什么是客户驱动
- 2) 客户驱动模型 (FASCAR)
- 3) 理解 FASCAR

##### 4. 客户驱动因素实际案例

- 1) 客户需求实例
- 2) 客户驱动因素
- 3) 如何售卖客户利益

### 第二讲：培养客户关系提升忠诚度

#### 一、客户期望值

##### 1. 管理客户的期望值？

- 1) 如何预测客户的期望值
- 2) 如何引导客户的期望值
- 3) 如何管理并满足客户的期望值

##### 2. 客户的感知

- 1) 客户期望值 VS 客户感知
- 2) 你关注客户的感知吗？

#### 二、客户体验和忠诚度

##### 1. 客户购买产品和服务的体验

- 1) 你打造客户体验了吗？

##### 2. 客户的体验峰终

- 1) 你注重峰值了吗？

2) 你有效结尾了吗？

### 3. 客户体验和忠诚度

1) 忠诚客户的特点

2) 忠诚客户的利益

## 第三讲 外贸人员的成本管控

### 一、价格分析的方法

#### 1. 掌握最基础的价格分析方法

1) 价格分析的意义

2) 价格比较分析

3) 价格细分分析

### 二、成本分类

#### 1. 成本的分类方法

#### 2. 各种分类方法在采购过程中的应用

#### 3. 建立成本模型

#### 4. 分析盈亏平衡点

### 三、总拥有成本的方法

#### 1. 对价格、采购成本和总拥有成本的认识

#### 2. 总拥有成本的构成

#### 3. 使用总拥有成本方法的意义

#### 4. 总拥有成本分析的方法

### 四、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

## 第四讲 外贸人员的自我管理

### 一、目标管理

#### 1. 制定销售计划表

1) 工作计划表的制作

#### 2. 目标和计划视觉化

1) 办公室 5S 管理

### 二、时间管理

#### 1. 时间管理的原则

#### 2. 提高效率，获取成功

### 三、压力和情绪管理

#### 1. 压力的作用

#### 2. 管理你的情绪

## 总结，理解外贸人员自我提升的要素

### 一、回顾外贸人员自我提升各种要素

#### 1. 回顾外贸人员自我提升的四大要素

#### 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

