

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：1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

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

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. 谁是我们的关键客户？

- 1) 关键客户的几个维度
- 2) 有效评估我们的关键客户

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

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 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

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