

《涉外商务信函及沟通话术》

课程编号：B-4-2022

【课程对象】 营销经理，商务洽谈人员

【授课方式】 讲授、讲解、案例分析、场景模拟、课堂练习、作业。

【课程时间】 1天（6课时）

【课程大纲】

- 一、信函沟通前的准备
 - 明确沟通与销售/工作目标
 - 判定沟通对象，选择适宜的沟通方式
 - ◇ 起草沟通的内容
 - ◇ 分析事态的紧急情况
 - ◇ 确定客户对自我的认知情况
 - ◇ 决定选用何种沟通方式
-
- 二.商务信函写作及注意要点
 - 1. 商务信函的种类及写作要求
 - 1). 开发信
 - 怎样展示自我实力
 - 客户关注点
 - 让客户记住自己

【案例分析】 不成功的开发信

【模板工具】 开发信函模板

2). 拒绝信

- 正确回复拒绝信的思路

3). 要约/询盘

【模板工具】 询盘信函模板

- 如何正确甄别垃圾级客户

4). 报价/回盘

- 实盘与需盘
- 多轮跟进中的谈判

【模板工具】 发盘/还盘信函模板

【案例】 如何引导客户反复压价的行为

5). 定货

【模板工具】 发货前后跟进信函模板

6). 取消定单

- 挽留订单

7). 抱怨/投诉

- 投诉信的特征
- 投诉信的目的

8). 调解信

- 应对投诉的用语禁忌
- 处理投诉信的流程
- 应对投诉的角色分工
- 投诉调解信落实跟进

【案例分析】 错误应对投诉的调解信

【模板工具】 投诉应答信函模板

9). 催款函

【模板工具】 催款函模板

2. 信函的格式

- 通知型信函
- 说服型信函
- 指导型信函
- 记录型信函

3. 商务信函的应用格式对比

- 商务信函的现代特征：EMAIL 作为信函载体的应用
- ◇ 邮件标题：吸引客户的注意力的技巧
- ◇ 邮件结构：合理布局的方法
- ◇ 邮件内容：内容设置的方法
- 与企业文化结合的信函格式

【练习】设计符合自身的信函格式

【常用词汇汇总】信函结构中的标准词汇

4. 信函写作中的语言形式的选择

- 正式用语
- 非正式用语
- 俚语（检查您在涉外信函中常用的俚语）
- 傻话（检查您在涉外信函中是否用过傻话并改正）
- 小结：语言形式对商务信函的影响

5. 信函的四大特征应用

- 准确性
- 精确性
- 及时性
- KISS 法则

6. 信函中必须避免的问题

【案例解析】哪些信函内容会出现以下情况

- 冗长
- 华丽
- 浮躁
- 无礼

三. 商务信函的综合管理及应用技巧

1. 商务信函的管理

- 电子版信函的管理
- 纸质信函的管理

【工具应用】 客户进度跟踪表

2. 信函的具体运用之一:促进定单技巧

- 阶段性地促单技巧
- 提示性促单技巧
- 仔细筹备后的促单技巧

【工具应用】 甘特图的推进作用

3. 信函的具体运用之二:提升与供应商/经销商关系的技巧

- 形象展示
- 问候/祝贺
- 应对投诉
- 满意度调查
- 异议处理
- 合作确认

四. 课后作业 (可选)

- 每人选择一至二种信函课后创作,电子版提交给培训师检查批注
-