

《国际市场业务开拓开发和国际商务谈判及礼仪》课纲

【培训时间】一天

一、提高国际市场业务开拓开发能力

1. 国际市场业务人才应具备的基本素养：

英语功底较好，熟悉国际惯例及相关法律；

英语水平高低影响客户对你的认可度。使用 contact with us, sample room, talk room , Welcome you to our company, suggest you to visit our factory,等合适吗？

具备国际贸易知识和业务能力的复合型人才；

具有金融专业知识、市场分析洞察力及谈判能力；

熟练掌握产品知识，承揽业务、定制产品、办理进出口手续、熟悉关务，分销作业等业务；

具有计算机及网络，具有专业技术背景；

具备终身学习能力。

案例：以某大型外贸企业二十年间的国际贸易销售人员成长过程为例。

2. 国际市场开拓技能技巧

1) 外语良好，细致周到

2) 倾听对方的意见

- 3) 资料准备及时完备
- 4) 主动调节谈判气氛
- 5) 随时确认重要的细节
- 6) 清楚准确向客户表达你的意思
- 7) 具有风险防范的意识、识别风险的努力和风险控制的手段

二、开拓国际市场及信息的渠道和方法

1. 直接去目标市场实地考察调研
2. 参加行业国际性专业展会
3. 中国驻外商务参赞处提供的信息资料
4. 行业协会提供的信息资料
5. 第二手信息资料（包含供应商，服务商，客户和第三方咨询公司处获得）
6. 在线检索、网络信息资料等
7. 利用社交平台（Facebook，YouTube 等）
8. 利用数据平台（专业协会，专业统计数据，海关数据，第三方服务公司数据等）

三、国际客户忠诚度的培育

必须以客户为中心，服务好客户

1. 增加客户的忠诚度：

案例：某大型外贸企业，某优秀团队管理者如何二十几年聚焦一个美国客户，服务好该客户，该客户忠诚度最高。依此为例，阐述优秀的团队管理者应该具备的要素。

2. 客户如果想更换现有供应商，如何说服他？

案例：某大型外贸企业，某业务员成功说服客户

3. 产品质量投诉后，客户再也不想与我们合作，应该通过什么办法让客户回心转意？

案例：某大型外贸公司业务员和美国 WALMART 的产品质量纠纷处理经验

4. 小客户小市场同样重要，注重客户多样化和市场多元化的运用

四、提高国际商务谈判能力

1. 国际商务谈判的技巧

1) “听”的技巧

--克服“听”的障碍、倾听的技巧

2) “问”的技巧

--发问方式的选择、提问的时机的选择、提问注意的要点

3) “答”的技巧

--回答问题的辅助技巧方式运用、问题回避的技巧运用、以问带答的运用

4) “叙”的技巧

--叙与答的区分、迂回入题技巧的运用、分级式谈判技巧

5) “看”的技巧

--谈判中身体动作语言的准确运用技巧、正确掌握“辩”的原则

及运用

2. 国际商务谈判的基本原则

1) 相互尊重原则。

文化是一个复杂的综合体，在很大程度上是历史和环境的产物，各国文化虽然存在很大差异，却不存在简单的优劣和对错之分。因此，在跨文化商务沟通过程中我们必须彼此相互尊重对方的文化，特别是宗教信仰、文化习俗。

2) 谨慎性原则。

任何一个人在短时期内或通过间接的渠道都很难准确了解和把握母文化之外的其他文化的主旨和细节。任何一句随意的话语或某种做法都可能导致对方的误解、反感甚至敌意。因此，在跨文化商务沟通过程中，对每一句话、每一个动作或安排我们都要谨慎。

3) 求同存异原则。

有些时候，沟通双方的文化在某一问题上存在严重对立，例如，基督教信仰上帝，伊斯兰教信仰真主，此时为了不影响沟通的进行，双方应遵循求同存异原则，避免触及此类问题。

4) 相互学习、适应原则。

在跨文化商务沟通过程中，双方通常都能充分认识到彼此在文化和习俗上的巨大差异，此时，如果一方能够在不影响本方基本信仰和习俗的基础上主动向对方学习，适应对方的文化和习俗，则容易博得对方的好感和信任。

由于国际市场竞争日益加剧，通常要求卖主首先适应买主所在国家的文化。中国有句俗话说叫“入乡随俗”，讲的就是这个意思。就是说你进入一个地方，应该遵守当地人的做事原则，了解当地的敏感话题，尊重当地的风俗、习惯和传统。

五、职业操守和国际商务礼仪

1. 职业操守

- 1) 职业操守的含义
- 2) 职业素养的含义
- 3) 职业化的含义
- 4) 职业化的要素
- 5) 职业习惯
- 6) 职业品质
- 7) 职业操守的基本要求

2. 国际商务礼仪

1. 商务服饰礼仪
 - 1) 基本要求
 - 2) 塑造专业形象

2. 商务仪容礼仪

3. 商务仪态礼仪

4. 表情神态礼仪

5. 商务语言礼仪

6. 基本行为礼仪—建立职业习惯

1) 个人举止行为的禁忌

2) 见面礼仪

3) 电话礼仪

4) 办公室礼仪

5) 交谈礼仪

6) 乘车礼仪

7) 电梯礼仪

8) 赠送礼仪