**海外客户开发、维护管理与商务谈判实战技巧**

**海外市场开拓、社交媒体客户开发、大客户维护、参展技巧、商务谈判技巧、商务英语**

**主办单位：**一六八培训网 www.peixun168.com；

**开课时间：**2024年3月21-22日 北京 6月27-28日 青岛 12月26-27日 上海

**课程费用：**5200元/人（包含：培训费、教材、发票等）

**参加对象：**海外业务部、国际市场部、国际贸易部、进出口部、外贸部、关务部、物流采购部、业务主管、经理，海外市场分析人员等。

**联系方式：**18826414993黄老师（微信同号）

注：本课程可为企业提供上门内训服务和咨询服务，欢迎来电咨询！

**课程目标：**

1.公司海外营销卖点提炼

2.销售成交方法分享及运用

3.如何运用社交媒体开发和维护客户

4.如何运用ChatGPT提升外销工作效率

5.如何运用贸易展会前、中、后开发客户

6.分享贸易展会销售管理工具表单

7.客户档案卡

8.解决方案模板

9.针对深度合作客户的销售回顾法

10.不同合作阶段客户维护策略和方法

11.了解商务谈判及沟通技巧

12.商务英语及外贸邮件规范要素

**课程形式：**

**讲授法，演练法，讨论法，案例分析法等**

**帮助外销团队改变观念突破传统思维，建立吻合客户和市场需求的销售和营销模式。提升服务和管理技能，突破销售成交障碍！**

**课程大纲：**

**第一部分：如何主动营销推广，有效获取海外订单**

**1.适应海外市场变化调整营销模式**

※我们如何适应海外市场变化，调整营销模式

※我们面临的维护、深度开发客户、拓展市场目标客户挑战

※服务模式变化，报价员时代已过去

※团队合作模式理念，单打独斗时代已过去

※如何提供附价值服务？

※掌握及运用社交媒体、ChatGPT开发和维护客户技能

**2. 海外市场开拓，客户维护应具备的全新能力：**

A）如何鉴别锁定目标客户和市场能力

※鉴别和评估我们目标客户能力

※定义客户级别和潜力能力

※了解客户关注点，兴趣点

※有效鉴别客户是外销团队的管理重点

※目标客户的定义和分析

※如何在电话沟通中鉴别和评估

※如何在商展中如何鉴别客户？

※如何在公司接待中鉴别客户？

※如何在线邮件鉴别目标市场客户？

※实战销售工具表单分享

B）提炼公司、产品服务卖点能力

※什么是你公司、产品的独特卖点

※您的现有客户为何向您采购?

※什么能为您吸引更多的买家?

※您认为与您公司合作的主要收益是什么?

※什么是您的竞争对手现在不能提供的?

※实战销售工具表单分享

C）将公司卖点转化为客户的利益能力

※利益销售法

※特点和利益的定

※利益销售的重要性

※我们产品的特点与利益

※利益销售的步骤

※利益销售的技巧

※如何从讲解员到销售员的转变

※实战案列讨论分享

D）积极主动的销售成交能力

※销售员与讲解员区别

※建议强力的销售成交意愿

※关注客户的购买信号

※如何避免沟通中被买家拒绝

※销售实战成交方法分享与练习

E）运用社交媒体营销和开发客户能力

※销售和营销区别

※如何运用社交媒体开发和维护客户

※Facebook， Twitter、领英、 Instagram

※YouTube、Tiktok 、Whatsapp、 微信

※如何运用ChatGPT提升外销工作效率

※如何有效人机（AI）对话能力

**3. 如何利用贸易展会开发客户**

A）展前如何有效准备和推广

※明确你的参展目标

※如何准备展品的要素

※如何准备有效的销售资料/工具?

※怎样培训和训练参展团队?

※展前如何推广？

B）展中如何与买家有效沟通

※如何吸引买家进入你展位，开场白的策略

※现场如何评估真假买家

※如何在展中高效记录买家信息

※展中如何展示产品,如何与买家谈判,报价

※展中如何收集行业信息

※访谈记录表单工具运用

※谈判中如何发现客户的签约信号和时机

※商展应注意的销售礼仪

C） 展后有效跟进客户的方法与技巧

※展后评估买家以及分类策略

※如何有效跟进展后销售线索

※展会后如何针对不同等级的客户跟进方法

**第二部分 如何有效地深度维护和管理客户技巧**

**1.给客户定级评星**

※细分客户（个性化，代理商，经销商评估）

※了解客户的采购习惯、模式、趋势

※评估销量和潜力

※客户档案卡建立

※客户的吻合度与我们匹配度

**2.与客户的深度合作策略和技巧**

A)针对客户的解决方案式销售技能

※什么是解决方案式销售

※一站式采购方案

※整合采购方案+营销方案是最好的附值

※如何向客户提供方案策略？

※制定方案要素

B)针对客户阶段回顾方法

※给客户阶段性回顾/总结

※公司进展（update）

※销售回顾

※排出大纲内容

※跨国公司沟通要点

C)引领客户销售、促销年度计划

※年度参展计划

※拜访计划

※培训计划

※在线沟通、社交媒体营销

D) 组建大客户团队

※大客户的种类和特点

※了解大客户的采购过程

※客户关注什么？

※客户的采购决策过程和特点

E) 不同合作阶段客户维护策略和方法

※刚合作时的维护方法

※2-3次返单后的合作方法

※长期合作客户的策略、方法

※小组讨论:不同合作阶段客户维护策略

**第三部分 商务谈判和沟通技巧**

**1.**※什么是商务谈判？

※谈判的三个阶段实战策略

※日常国际贸易谈判中应注意的要点

※商务谈判中的发问技巧

※15种外贸商务谈判成交逼单技巧分享

※谈判中如何发现客户的签约信号和时机

※针对客户压价谈判应对策略

※应对不同风格的谈判对手

**2．商务英语实战训练**

A）外贸邮件规范

※外贸邮件要素、排版、格式

※如何使客户回复你的邮件、标题、内容

※英语邮件案例分析及回复应对方法，跟进方法

**3.回顾总结，问题解答**

****

**讲师介绍： 钟景松老师**

✭海外营销高级讲师/培训师

**实战经验：**

拥有20年的贸易和销售渠道管理经验

在过去的二十多年中曾长期接触全球买家,采购商和全国各地供应商,十分了解买家的真实需求和我们供应商外贸团队面临的挑战。在外销团队管理，销售实战方面有十多年的跨国公司管理和培训经验。曾任上海中欧国际工商学院EMBA、北大国际MBA海外营销项目讲师

著有营销书籍《外贸参展全攻略》-如何有效参加B2B贸易商展。被全国近百家学院用于外贸实战教学参考。

在过去的十多年里曾拜访过一千多家出口导向企业并为其提供咨询，培训和服务.为几百家中外企业，出口民营企业管理和一线销售人员培训，管理外销团队咨询。现在每月为三百多家企业的代表培训各类外销管理课程，涵盖全国近50个城市，举办过500多场专业的外贸培训，2万多家企业代表参加。

与广东省对外经济合作厅、汕头进出口商会、江门国际商会、江门外经贸局、广东揭阳中小企业协会、上海海商会,浙江温岭外经贸局、浙江海宁外经委、福建省外经委、江苏商会、苏州工商联合会、广交会、义乌博览会、东莞电子博览会联合举办各类外贸培训课程。

与B2B平台环球资源、中国制造网联合为出口导向企业举办各类外贸培训课程。

接受过钟老师培训的进出口企业包括：金龙汽车、山东潍柴动力，东风柳汽股份有限公司 ,上汽集团、中通汽车、中国中车集团, 山东普林轮胎，捷豹路虎汽车公司，奇瑞汽车股份有限公司、 拜耳（中国）索尼（中国）有限公司，西门子移动通信(中国)有限公司,上海强生，英国BOC气体公司、YKK拉链、ABB、青岛海尔、北京机场，贵州机场，南方航空，中国联通、诺贝尔磁砖、、无锡小天鹅、格兰仕，德赛电器，上海电力公司,宁波慈溪进出口有限公司，嘉兴良友进出口集团股份有限公司、河南省服装进出口集团有限公司，广州轻出集团有限公司等数千家中国的大、中、小企业。