

做外贸，客户到底要跟踪多少次？

西安多渠道营销中心

创建于：2022 年 6 月 16 日 星期四

转载于：[外贸知识课堂]

作为一名销售，你会对客户坚持跟踪么？在跟踪过程中，该采取什么样的策略？又存在哪些误区？销售不跟踪，万事一场空！今天，小编来跟大家一起学习一下客户跟踪策略。

客户跟踪策略

- 1、采取较为特殊的跟踪方式，加深客户对您的印象。
- 2、为每一次跟踪找到漂亮的借口。
- 3、注意两次跟踪时间间隔，太短会使客户厌烦，太长会使客户淡忘，我们推荐的间隔为2-3周。
- 4、每次跟踪切勿流露出您强烈的渴望，调整自己的姿态，试着帮助客户解决其问题，了解您客户最近在想些什么？工作进展如何？

客户心理的要点及要点间的关系

- 1、是否对产品了解。
- 2、是否对产品认同和满意。
- 3、是否有购买需求。
- 4、是否有购买意向。

要点间的关系

- 1、客户首先了解产品，然后对产品认同，最后客户才有购买需求。对产品认同，也有购买需求，才会有购买意向。
- 2、客户首先有购买需求，然后去了解产品，对产品认同后就有了购买意向。

从上面的两种关系中可以看出：要想让客户成交，要同时具备两个要点，认同产品和购买需求，它们之间是并列的关系。而想要客户同时具备这两点，就要借助对产品的了解去实现。

客户沟通中应避免的两个错误

1、讲解产品滔滔不绝，不能把握重点

很多销售员约见客户，一上来就把产品的卖点从头讲到尾，而且滔滔不绝，最后客户的答复就是考虑考虑。

客户购买产品往往不是因为产品的所有卖点，而是其中的一、两个卖点，有的时候甚至会恰恰相反，卖点越多就越容易出现问題。销售员要先挖掘找到客户的需求，然后根据产品的卖点去满足客户的需求。当然了，讲解产品的卖点也是挖掘客户需求的一种方式，但千万不要为了讲解而讲解，要有目的地、有针对地给客户讲解产品。

2、被客户的问题所困，不能引导客户购买

销售员都知道，客户提出的问题越多，他的购买需求就越大，购买意向就越强烈。但这要有一个前提，那就是客户提出的是不是真实问题，如果是假问题，那么客户就是在刁难或者敷衍你。

有的销售员从来不考虑客户的问题是真是假，只要是问题全部解答，最后被客户的问题所困。如果客户给我提出一些问题时，我会有意识地考虑下问题是真的还是假的，他提出这个问题出于什么目的，如果是真实问题我会为他耐心解答，否则我会避开这个问题。

判断客户问题真假的方法

1、假设法，就是假设这个问题已经解决了，客户会不会购买。

比如：客户说：“你们的产品没有很好的售后服务。”我说：“如果我们的售后服务令您满意的话，您是不是就决定购买了？”。如果客户的回答是肯定，那么这个问题是真实问题。

2、反问法，就是客户提出问题后，让客户去解决这个问题。

比如：客户说：“你们的产品没有很好的售后服务。”那我说：“那您觉得什么样的售后服务您能满意呢？”如果客户提出了具体的要求，那么这个问题是真实问题。

3、转化法，就是把客户提出的问题转化成我们的一个卖点。

比如：客户说：“你们的产品没有很好的售后服务。”那我说：“您的担心是应该的，我们现在的售后服务确实不是很完美。但你要知道我们被客户的投诉是最少的，这就说明我们的质量是最有保证的，质量与售后服务您会选择哪一个？”

几个常见的销售误区

误区一：没有技巧就做不好销售

一开始做销售，觉得技巧很重要，就拼命学技巧，学人家的手势和语气。越学越累，越学越没信心。

以前有些经理要求背话术，照着他们给的说辞去背，可有些人总感觉像是给嘴巴上了个铁子，说出来的话都不像自己的了，学到最后，都不敢开口讲话了。两个字“难受”。

表面上看起来老实巴交，不怎么会讲话的销售代表，一样可以做的很好。因为有不少老板喜欢这样的人，觉得和他们做生意放心。另外这样的人大部分都是实干型的，做事认真，韧性强，这样的品质也比较适合做销售。

误区二：只有找高层，才能做成生意

我们做销售都提倡找决策人、找关键人。但并不一定所有的关键人都是老板。特别是一些大企业，他们的部门经理就有一定的决定权。而且大公司老总业务都非常繁忙，一般很难见面。小公司也不尽然，现在中国的家族式企业多，老板的爱人及亲戚朋友都有可能左右单子的结果。

所以，有时候单子进展不顺利，可以考虑从关键人周边对其有影响的人入手，间接达到目的。同时，要密切关注关键人身边的这些次关键人，有条件的话争取他们的支持，即便不支持，也要把他们做成中立，不然后患无穷。

误区三：客户的问题都有固定好的答案

有不少天才的销售经理，把自己的经验编成小册子，发给下属。还千叮万嘱地说这是他们费了好大劲儿才编好的，一定要全部背下来，最起码要掌握 80%。不少销售代表就把它当成了圣经，认为这是最佳答案。

其实不然。因为一是每个客户的脾气文化背景不一样，每次拜访的时间及周边环境也不同，事情是在不断变化的，只有在特定的场合，一些话术才更有效。

有的人喜欢你以开玩笑或朋友的身份跟他聊生意，有的人则喜欢专业一点的说辞。如果你只背一种话术，不会灵活运用，到时会很被动的。所以每个问题的答案你都可以了解一下，这些东西就像是你的武器，上阵的时候哪种好用哪种。

误区四：多赞美客户就能多签单

人是有感情的动物，不是机器人，所以你如果觉得只是赞美就能赢得定单，那你错了。

有些人在某种时刻就喜欢听你说一些听起来比较真实，委婉反应他们缺点的话，他们觉得这样你才是真正的朋友，你比较可交。适当地说一些对方客观的缺点，助其改进，也能赢得客户的尊重。