

## 如何巧妙应对老客户提出的降价要求？

西安多渠道营销中心

创建于：2022 年 3 月 31 日 星期四

转载于：[外贸知识课堂]

降价是门艺术，选择对的客户，给出对的折扣。

很多业务员在论坛上“吐槽”这样的事情：

@ kala：昨天老客户说现在竞争大，很多家供应商报价低于我们的价格，大概是 5% 的折扣，这个折扣远低于行业水平，我一直坚持没降价。今天客户直接把目标价格发过来，说就要这个价格，我到底应该怎么回复呢？

@ alex89：前几天给客户提供了价格，我知道我们的价格并不高。但是今天收到客户的信件如下：

Dear,

we received an order from our customer for the below mentioned specification.

I want to order all items at one supplier.

Could you please proof your pricing, any discount would be helpful  
(especially Pos.3 is too expensive)

我们的一个客户下了个订单，规格如下所述。我想要从一个供应商那订购所有的东西。  
请问能否告知高价，并给出一些折扣呢？

但我们经理说价格不能再下降了，到底该怎么办？

客户的讨价还价，其实是一种说服的艺术，因为客户并不总会被你抛出的低价吸引住，也有可能让客户对你的产品质量和品牌信誉产生怀疑。

毕竟如果产品质量好，成本高，价格自然不会低。如果随随便便就能降价，客户就会对你的产品质量产生疑虑，最终可能反而会消失不见。

1.

列举案例说明

客户是南美的，有点实力，最开始就用一份大单获取了我们最优的价格，这个客户又善于画大饼，公司对他可谓是相当重视，他的要求我们都尽量满足，一直以来，合作都很愉快。客户的订单量虽然与我们最初的期望有点差距，但也还算可观。

合作一段时间后，客户飞过来拜访工厂，突然提出要降价，理由是他经常收到一些工厂的主动报价，都比我们便宜很多。

好吧，我们相信有更便宜的厂家，但质量一样么？性价比怎么样呢？客户很肯定地表示质量和我们一样好，有一家工厂主动寄了样品给他，那家工厂价格比我们低 10%以上。

WHAT？同等质量下比我们低 10%以上？这就有点不可思议了！现在市场价很透明，我们给他的价格已经很低了，同等质量下绝对属于偏低，当然了，也不排除同行故意低价挖墙脚的可能。

究竟是客户说话含水分呢，还是有人故意挖墙脚？我们无从考核了，但客户的意思很明确，就是要降价！非要降价！！看那架势，似乎不降价他就要换工厂了。

我们核算了一下，发现可以降价的空间真的不多了，于是决定和客户好好聊聊。首先是晓之以理，分析各项成本和费用，用数据告诉客户我们给他价格已经是最好的了；然后又打“感情牌”，表示我们公司对他一向很重视，他下单都是优先排产，他提要求也是优先考虑，总之，我们在尽自己所能提供最好的支持和服务，所以他的订单一向顺利，从没什么差错。可是，客户不为所动。

客户说：“现在越来越多的中国品牌进入当地市场了，竞争很激烈，如果价格没有优势很难立足，市场份额会一点点失去，客户也会渐渐流失。”说完，面带难色。

这个理由我们无法反驳，现在竞争确实太激烈了。

思考半秒，我们告诉客户，非常理解他的处境，目前解决这个问题的正确思路是，销量做起来了，成本才会降低，价格才有让步的空间；而价格优化了，市场份额会越来越

越大，销量也会不断增加。这，才是一个良性循环。为了配合客户提升销量，我们愿意极尽所能，提供包括资金在内的多方位支持。

2.

### 具体应对方案

01. 资助客户在当地打广告、做宣传，首期约定一个金额，后期按销售额的 3% 计，这等于降价 3% 了。

02. 免费提供各种广告宣传品，包括海报及 KT 板的设计，省了他们的设计费用。

03. 年度销售额达到一定量，年终返利 3%，这又相当于降价 3% 了。

我们相信客户会接受这个提议，毕竟支持力度不小，就算别人真比我们便宜 10%，差距也不大了，客户一般不会因为两三个百分点的价格差贸然选择换工厂，因为换个工厂他又要重新磨合，风险无法预计。

不出所料，客户接受了。

我们为什么愿意投入这么多而不是直接降价呢？原因很简单，这个客户做的是我们公司的品牌，我们投资一是为了提升客户的销量，二是为了宣传我们的品牌。

事实证明我们的思路是正确的，广告打出去之后，客户的销量增加了不少，而且还有一些当地的客户顺藤摸瓜找到了我们，一年之后又开发了一个大客户，两个客户互相竞争，偶有摩擦，但极少再威胁我们不降价就换工厂了。

3.

## 总结和思考

在这个竞争空前激烈的时代，价格战已经是司空见惯了，有人企图用低价去争取新市场甚至挖别人的老客户，也有人不得不用降价来保住市场份额防止客户流失。价格战，这一招在短期内看似有效，但终归不是长久之计。如果拼价格拼的利润都没了，又怎么发展和壮大公司呢？毕竟，企业的可持续性发展是需要合理利润支撑的！

所以，当客户以别人价格比我们低要求降价，并且威胁不降价就换工厂时，我们没有妥协而是选择和客户并肩作战、携手开拓市场以提升销量，巧妙地化解了危机的同时也为我们自己赢得了新的机会。

最后，谈谈本例留给我们的一些思考：

01. 不要以为老客户就很稳定了，你都不知道有多少同行正在虎视眈眈地盯着，一不留神可能就成为别人的老客户了，所以我们在跟进客户的同时也要密切关注客户的动向以便及时捕捉到异常信号，避免客户不动声色地悄悄流失。

02. 客户维护是一项长期的工作，作为外贸业务，我们平时要和客户保持紧密的沟通 and 交流，了解客户更深层次的需求，获取更多的当地市场信息，这样我们才能在分歧和问题发生时更冷静地提出合理的解决方案。

03. 虽说公司 80% 的利润是来自 20% 的大客户，但千万不要过分依赖某个大客户，这样很危险，也容易受制于人，一定要注意分散风险，鸡蛋不要放在一个篮子里，平常也要积极开拓新市场，发展新客户。

04. 没有永恒的朋友，只有永恒的利益。无论是客户砍价还是其它别的问题僵持不下时，最好的解决办法一定是能平衡双方利益的，而不是一方妥协去满足另一方。利润太少或者诱惑太大，客户迟早会离开；不赚钱甚至赔本的买卖，我们也没必要做，利益平衡了才能长久。

05. 在产品同质化日益严重的今天，唯有新奇、与众不同的产品才能长久吸引消费者的目光。作为企业，我们要学会创新，并申请自己的专利，如此才能从“价格战”中摆脱出来，获得更多客户和市场的青睐。

06. 品牌，是一个产品的生命力，其价值不容小觑。努力打造属于自己的品牌，提升产品附加值，这样我们才能更有底气面对客户，面对竞争，进而让自己立于不败之地。

另附上常用的讨价还价英文例句：

### **讨价还价**

1. Could you give us your target price?

你能给我你的目标价吗？

2. USD 4.8 is our bottom price and we need to keep good quality for you.

We don't want you to get many complaints from your customers and hope to cooperate with you for a long time.

4.8 美金是我们保证高质量前提下的最低价了，毕竟我们不想让你们后期收到很多消费者的投诉，并且希望能够保持长久的可做关系。

3. I have to check and talk to my manager in details and we have to recalculate the cost to see if we still have any room for you.

我要和经理检查和讨论一下细节，重新计算成本，看是否还有让利空间。

4. My offer was based on reasonable profit, not on wild speculations.

我的报价以合理利润为依据，不是漫天要价。

5. I agree with you there. But 6 percent is too big a difference.

这点我同意，但是 6%这个差价太大了。

### **不能降价的原因**

1. You know the cost of raw material has increased almost twice as before. So we can not keep the same price. This is the same problem in the industry.

因为原材料成本比以前增加了两倍，所以我们不能保持原来的价格，这也是整个行业目前的问题。

2. The lack of laborer is getting worse.

劳动力缺乏越来越严重。

3. We can show you the figures of increasing prices for raw material and Labor salary.

我们可以告诉你和原材料和工人工资上涨的数字。

4. We find it difficult to reduce our price by 5% , because the freight and cost of raw material are going up.

我们真的很难减价 5%，因为原材料的成本，运费都在上涨。

## **拒绝减价**

1. While we appreciate your cooperation, we regret to say that we can't reduce our price any further.

我们很感谢与您的合作，但很抱歉我们不能再减价了。

2. We are sorry to tell you that we can not pull down the price for you.

我们很抱歉，不能降价给您。



3. It's not possible for us to make any sales at this price.

我们实在无法以这种价格销售。

4. This is our rock bottom price, I can not move anymore. Please understand our difficult situation.

这是我们的最底价，不能再让步了，请理解我们的难处。

### **同意减价**

1. The utmost (best) we can do is to reduce the price by 2%.

我们最多能减价百分之二。

2. Our factory did not make any money from this deal. But we look forward to long-term business with you.

这单生意我们工厂没有赚钱，不过我们期待和您长期合作。

3. OK, Since it is a big order, I think I will accept your price.

好的，基于订购数量大，我接受你的价格。

4. Well, for a good start to our business relationship, we will make it 3 percent.

好吧，为了我们的业务关系有个良好的开端，我同意给 3% 的折扣。

5. We could reduce our price by 5% if you place a substantial order with us.

如果你们订货量大的话，我们可以减价 5%。

西安多渠道营销中