

本节主题：

商机识别及高效回复

目录


询盘界面解析

询盘识别及分析

如何高效回复客户


询盘是什么？

阿里巴巴国际站询盘是指国内外买家通过Alibaba国际站，对您发布的产品或公司信息发送的反馈或询价，您可以在My Alibaba-商机沟通-询盘查看您账号收到的所有询盘信息（注：管理账号进入可查看自己及下属子账号所有询盘，业务经理账号可以查看自己及下属业务员询盘，业务员与制作员只能查看自己账号询盘）。




discounted blank sublimation baby and Mama bag /Backpack/ Traveling







5 - 19 Pieces **\$12.00** >=20 Pieces **\$11.50**

Color:  \$12.00 - 5 +

Samples: \$120.00/Piece | 1 Piece (Min. Order) | [Buy Samples](#)

Customization: Customized logo(Min. Order: 200 Pieces)
Graphic customization(Min. Order: 200 Pieces)
More ▾

 **Trade Assurance** protects your Alibaba.com orders

Payments:    Online Transfer   

5 Pieces \$60.00

Ship to [China](#) To Be Negotiated


Processing Time 15 days ⓘ

Total To Be Negotiated

[Start Order](#)

[Contact Supplier](#)

[Call us](#)

 Add to cart


 商机管理中心 (询盘)

询盘
 客户

【重大升级】视频银行，产品视频功能重大升级，您将拥有属于自己的产品视频管理银行，[点击了解](#)

常用功能

-  起草意向合同
-  我的合同模板
-  推荐买家 HOT
-  RFQ推荐

☐  分配给 ▾
 移动到 ▾
 删除
 添加垃圾询价
 更多 ▾
 ☐ 未读询盘

全部
 新询价
 待确认
 待对方确认
 已下单

旗标 ▾
 日期 ▾

☐ ▶ 询价单号: XXXXXXXXXX 2017-6-22

询盘界面解析

建议回复时长：6小时内，可下载阿里卖家事实跟进，商机不怠慢

询价单管理

所有询价单 7

已发送

已加标记

垃圾询价 99+

已删除

导出询盘

询盘分配记录

我的文件夹 +

询价类型

接待设置

智能接待设置 NEW

音视频接待设置

询盘分配设置

消息管理

TM消息管理器

云盘 NEW

常用功能

起草意向合同

我的合同模板

RFQ推荐

所有订单

接待数据

我的回复时长 16.43 hrs 店铺回复时长 7.78 hrs 我的及时回复率 38.46% 店铺及时回复率 83.8%

询盘列表

分配给

移动到

删除

添加垃圾询价

更多

未读询盘

全部

待回复

新询价

已下单

待支付

待确认

国家/地区 负责人 状态 操作

最近一年 共2710条记录 搜索发件人

询盘操作专区

① 高质量询盘手动分配资深业务员，让业绩更有抓手

② 添加标记重点询盘，可持续跟进

③ 垃圾询盘可删除/归为垃圾询价，不回复情况下影响回复率

子账户添加路径：主账号进入：My Alibaba-账户

制作员

业务员

业务经理

创建产品

管理产品和产品组

管理图片银行

创建和管理被分配到的产品

接收和回复针对所属的产品的询盘和客户

创建产品，管理自己和所属业务员的产品

管理自己的询盘和客户，可选择管理所属业务员的询盘和客户

询价单号:

更新时间: 10:33 创建时间: 08:21

Product inquiry about Wholesale Custom [对方已读]any customized logos?

询盘界面解析

建议回复时长：6小时内，可下载阿里卖家事实跟进，商机不怠慢

询价单管理

所有询价单 7

已发送

已加标记

垃圾询价 99+

已删除

导出询盘

询盘分配记录

我的文件夹 +

询价类型

接待设置

智能接待设置 NEW

音视频接待设置

询盘分配设置

消息管理

TM消息管理器

云盘 NEW

常用功能

起草意向合同

我的合同模板

RFQ推荐

所有订单

接待数据

我的回复时长 16.43 hrs 店铺回复时长 7.78 hrs 我的及时回复率 38.46% 店铺及时回复率 83.8%

询盘列表

分配给

移动到

删除

添加垃圾询价

更多

未读询盘

全部

待回复

新询价

已下单

待支付

待确认

旗标

日期

国家/地区

负责人

状态

操作

最近一年

共2710条记录

搜索文件人

<

>

操作

接待设置专区

店铺所有询盘 ☒ 优先按已有的客户所属关系, 分配新询盘 ☐ 按区域分配 ☒ 按产品分配

欢迎语 ☒ 欢迎语 

仅针对近30天内未与你联系过的买家触发。

Hello, I'm glad you are interested in my products. products you want, I will send you more details.

Lucia lin 洽谈中

询盘操作专区

Ready to Ship Fast dispatch In stock

Cotton 6 Panel Black Custom Baseball Caps Hats With Logo

5.0 134 Orders

US \$3.00 10-499 Pieces US \$2.8 500-999 Pieces US \$2.70 ≥1000 Pieces

Min. Order: 10 Pieces

Feel free to call us > 1st Seller List

Chat Send Inquiry Start order

询盘识别及分析

□ ▶ 询价单号:

更新时间: 2021-5-10 创建时间: 2021-5-10



Price inquiry from Victor Hugo Lopez in Switzerland
[对方已读]what is the cover material that you like?



① 产品图片

了解客户意向产品，避免二次询问

② 旺旺在线及国家

在线跟进，提高回复概率，国家区分，常用语言更易拉近客户距离

③ 买家标记

了解买家分层，
有限精力更高
价值



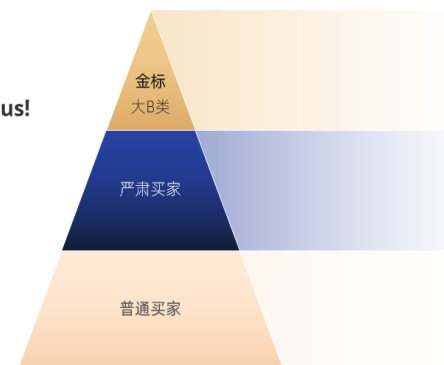
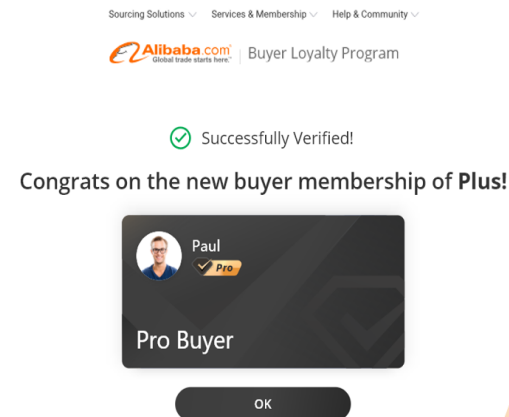
买家身份已经被第三方认证。



买家过去在平台上的商业行为已经被Alibaba.com数据模型验证。



买家身份暂未验证



询盘界面解析

查看客户消息及是否已读

客户基础信息（可补充）

多样化小插件使用

客户行为数据

< Product inquiry about 2020 New Desi 删除 添加垃圾询盘 分配给 移动到 更多

2021-05-17 16:31

R this kind of off white.

L Ok,got it 已读

R can I choose logo color too?

已读

字体 字号 B I U S A A Ix 列表 插入 表格

最少录入10个字符

保存模板 使用模板 翻译 发送产品 发送产品目录 实时翻译

文件上传后将直接发送至会话

发送

剩余字数: 16000

客户 订单 文件 物流报价

R Ray N 查看当地时间 加为客户

公司名称 No Company Name
商业类型 Other
销售平台 -
注册时间 2018-05-29
公司官网 NONE
邮箱 -
手机 -
座机 -

客户行为数据 跟进建议&工具 跟进管理

店内行为
询盘产品

× 500
Piece/s needed

近90天内行为（数据为T+2）

45	10	1
产品浏览数	有效询盘/回复询盘数	有效RFQ数
65	0	0
登录天数	垃圾询盘数	被加为黑名单数

最近搜索

客户隐藏

最常采购行业

Storage Baskets | Shopping Basket | Other Storage Baskets | Bra & Brief Sets | Underwear Accessories

关键行为信息

访问数据(90天)	
访问天数: 18	被添加联系人数: 4
被添加黑名单数: 0	
采购需求(90天)	
有效采购需求: 1	通过报价数: 0
收到报价联系供应商数: 0	
贸易数据(90天)	
线上交易数: Hidden	
询价数据(90天)	
有效询盘发出: 6	被供应商标垃圾询盘: 0

搜索数据(90天)	
搜索次数: 631	查看产品明细次数: 292
偏好行业: Paper Boxes,Mugs,	常用热搜词: Hidden
产品浏览:	
	

 Danais Chat Now! 查看当地时间 Lucialin的客户 88	
公司名称	No Company Name [备注: No Company Name]
商业类型	Other [备注: 其他]
销售平台	-
注册时间	2016-08-31
公司官网	NONE
邮箱	-
手机	-
座机	-

- ▶ 平台标识：金标、蓝标打勾、蓝标、灰标
- ▶ 平台潜力分：平台半年行为数据评估
- ▶ 公司名：进行公司查找进一步分析（谷歌/领英）
- ▶ 商业类型：客户类型（不同类型需求、关注点不同）
- ▶ 销售平台：可到对应平台进行了解，需求也有所不同
- ▶ 注册时间：对平台的了解认可度不同、客户类型也有所区别
- ▶ 官网：进入客户官网进行进一步分析（产品、规模、联系人等更多维度）
- ◆ 邮箱：社媒帐号等（联系渠道、客户分析）
- ◆ 手机：Whatapp、社媒帐号等（联系渠道、客户分析）

① 近90天行为数据

新询盘竞争情况，老客户活跃情况

② 最近搜索及采购行业

行业匹配，专业性判断，针对行业内及跨行业客户不同对接

③ 询盘品分析

同行竞品查找，知己知彼

客户高效回复技巧

简洁

- 语言简洁
- 产品推荐简洁
- 公司介绍简洁，重点突出

专业

- 贸易流程专业
- 对产品专业
- 能用简单的话描述清楚产品

回复原则

多样化

- 电话
- 视频面聊
- 3D逛厂，直播更真实

及时

- 询盘6小时内
- 阿里卖家手机端下载随时随地回复
- 关注买家地域活跃时间

本节小结：

询盘界面小功能，使用顺手更高效

做好客户分析，有限精力最大产出

四大回复原则提升客户体感拿单快

阿里巴巴外贸云课堂

peixun.alibaba.com

钉钉扫码 立刻成长

