

## 案例 1（样品测试，客户不愿意承担运费）

**客户不回复了怎么办呢？** 最近联系了一个客户，价格什么都谈好了。他样样品检测质量，老板同意提供 5 条免费的样品，运费由客户出。但是我回复邮件后，客户就再也不回了，在怎么发邮件都不理了，我该怎么办呢？

不太合适哦！一般你寄样品给客人，你承担样品费，客人承担运费，最终目的是什么？是怕客人养成乱要样品不下单的习惯，不是为了了一点运费，而是希望看到客人的诚意！对吧？

但是客人要求检测产品质量，那就是两回事了，一般会直接让你快递到国外的实验室的，这种情况下，等于客人已经确定他会承担检测的费用，已经是非常非常有诚意了！！！这个时候你再让他到付运费，他会很不高兴的。他心里会想，这是你的产品，我只是要一个安全的证明而已，我出钱做检测已经挺好了，你连运费都要我付，太过分了~

当然，以上只是我的猜测，因为我以前碰到过这种情况的，美国客人要我快递样品到美国的 BV 去送检，费用他会承担。我后来问他到付帐号，客人直接没回，后来我再跟邮件过去，客人就回了一句话：**Forget it! Won't give you order any more!** 我心想这下坏了，连忙打电话过去了解情况，给客人正式道歉，这事情才算完。不过订单就没了，后来再没有下文。

## 案例 2 价格谈判

PLEASE MAKE GOOD DISCOUNT FOR ALL ITEMS & ISSU YOUR P/I TO TRANSFER THE DEPOSIT IMMEDIATELY.

一个客户回复如上，我可以抓住机会给他做 PI 了吧？已经调整价格两三次了，不能再降了，先做个 PI 给他，他能确认就更好了，楼主你说呢？

如果你一款都不降，很难让客人有赢的感觉。

先做好 PI，其中选个一两款降一点点，弄个一款稍微降多一点，剩下几款保持原价，发过去，然后邮件里写明，我们已经给了最优惠价格，请尽快确认 PI，谢谢！

如果客人有疑义，等他回复了以后再接着磨。

因为我前面已经有降过三次了，虽然每次都只有 1 个点。如果我再降，他会不会觉得我的价格很有水分呢，每次他说降价，我就给降一点点。

而且有一个细节，我觉得我应该说下，前面几封邮件，客户都是说 **reduce 20%**，现在客户是说 **good discount**，这是不是意味着客户对我前几次的降价还是有些满意的呢？麻烦楼主再帮我分析下

因为你每次都降，客人就会觉得你水分很大，反而会多比较，进一步压价，榨出底价来。

要换手法了，产品价格梯度分出来，把其中一款降到最低最低，以吸引他；其他几款保持原价；再留一到两款维持高利润；看看情况。

如果客人只下最低那款的订单，或者是最低那款不谈，其他的接着砍，那这个客人绝对是内行人，高手中的高手，价格甭浪费时间谈了，直接给最低价，看看有没有机会。如果不是，还是乱砍的那种，说明他并不是内行的，别怕，还是要好好赚他钱~~~

其实上一次我已经把我们其中一款价格降了 10%左右了，因为我把品质换了，呵呵，但是他还是说 all items 都要给他 discount。我想我现在先坚持下，看看他反应。如果再不行，我就 LC 坚持原价，TT 就再给点优惠。上次客户来跟他谈的是 10%定金，90%LC at sight 的。楼主你看行不

可以！最好不要 100% L/C，不安全的，客人有办法拖到信用证过期，然后不要货。但是他付了钱，就不敢轻易不要了~

我最少的一次只收了 3%定金，97%见提单复印件。实在没办法，那个美国客人太搞了，我怎么都谈不过他，3 个点的定金已经是能争取下来的最大优惠了！他助理是个台湾人，后来跟我说，我已经很了不起了，因为这个客人做生意 20 多年来还是第一次给人打定金。这样一听，我心里就舒服多了。呵呵！

你不要跟客人说，TT 就可以再降价，千万不要，只要跟他说，公司规定，10%订金，价格不变的。只有他把订金数额提高到 40%，才有可能给他一点点优惠。客人肯定会说，40%太多了，那个时候你就又有谈判空间了，可以下调一点点，跟客人周旋，最终可能会在 20%或 25%成交，那就行了，不是么？

### 案例 3（对产品描述不熟悉，客户不回复）

我有个问题想请教一下，前两天谈了一个美国客户，说要试订单，然后我报了一个价格给他，他回件说他看中我们的产品了，然后给了一个理想价（我估计是），原话是这样的 can you match price of 415 per SQM on 60 SQM test order，我发邮件问了一下他 415 的意思，我是这么问的：Do mind tell me the means of the 415? 到今天已经两三天了，都没看见回信，是不是我的问题有什么错误或是不礼貌的地方？还是存在其他的原因？还请楼主帮忙分析一下呢，拜谢！

我觉得，客人这么想，你们做这个产品的，连这都不知道，明显不专业，算了，我还是找别人吧

### 案例 4 目前有两个客户在跟，希望楼主帮忙出出主意。

1. 客人非常聪明，在拿样品的时候不要配件，价格相对是比较低的。样品确认后说需要配配件的。然后我回复说加配件的价格需要提一点点。后来客人就没有回复了。  
第三天我回个邮件说现在有大批量生产，希望他能够确认 PI 过来。然后把不要配件和带配件的价格都写上 PI 上发过去。现在两天过去了，如沉大海呢。

2. 有个客人在展会上让我看了他们供应商的产品，说我们要做，我们报个价格给他。但是没有样品呢，我催他提供样品，他说没有样品提供，如果开发出来这款产品的话联系他。  
楼主说说这个客人有必要继续联系吗？

3. 月底前有个客人让我报一个小柜的价格，价格提供过去了，眼看要下单了，然后来砍价，但是我们报的是底价了。就给了个 0.95 的折扣给他。这个月初一上班我就问他的情况。然后他说客人还没

有回复，但其它厂家的价格比较便宜，我就回复说可以先提供样品给客人看下质量先。

我想这个客人应该是已经下单到其它厂家了吧？

1) 这个时候就要打电话跟进一下了，因为他不回邮件，你没法了解真实情况哦~

2) 有必要联系的。可以把工程图纸发给他看看（当然要去掉上面的所有尺寸重量之类的东西哦!!!），然后告诉他模具费需要多少，产品单价多少。一开始可以考虑你们和客人各承担一半，然后订单将来到某个数字后，全部退还模具费！看看他的反应看~

甚至可以更进一步，让客人提供样品费，你们打手板样给他，如果产品不是太复杂的话。

3) 不一定下给别人了，很多时候客人只是晾你一下，让你乖乖降价。

## 案例 5 楼主，我还有个问题想请教一下，关于报价的

比如说，某产品我报 **usd2.5/kg**, 客户说你们报太高了，别的公司才报 **2.2/kg**。为什么你的价格这么高？

也许有人会说，你得跟他说你们的产品怎么怎么好。以前我也像这样说过，但是客户说你们的质检单上的指标都是一样的，到时候要做 **SGS** 检测，不怕质量不行。

这时候我该怎么继续跟客户谈下去呢？我们是贸易公司，有的客户问价都问到工厂了，工厂价格确实比我们便宜很多。客户给出的目标价就是跟工厂价格差不多，这样一来，我们没有利润可言。

你报价的单位是 **kg**，说明你的产品涉及到原材料了，这个实在没办法，价格太透明了，很难做出差异化的！反而是一些大的工厂，因为规模经济做出来了，结果还可以比小工厂都便宜。在这个问题上，我也没有特别好的办法。不知道别的朋友们有没有什么办法？大家讨论讨论看？

楼主说的很正确，我们是做农药产品外贸的。客人要的确实是原药。跟工厂拼价格我们拼不赢，质量却是一样的。农药这个行业很麻烦，外国客人在进口之前得在他们农业部登记，我们也要在我国农业部、贸促会备案，客户拿到登记证进口也是一两年之后的事儿了。我想换个行业做，但是对别的行业也不太了解。楼主能不能推荐几个有潜力，出口手续比较简单的行业？是进外贸公司好还是工厂好？纠结中.....

## 案例（6）google 开发的一个德国客人

这个客人是 **GOOGLE** 搜索到的，**3.10** 写了开发信，然后很快回复了。包装方式，数量，货号，运费，全部都谈过好，价格也报过，客人也对价格没有什么意见。然后让从这些货号中选 **4** 个样品发给他，并且主动提供了快递帐号。我们 **4.20** 发样品给他，并且也寄了在德国畅销的另外一种产品。**4.23** 收到样品，并且主动告知已经收到样品，并且又问了新样品的价格。后来就再也没有消息了，**5.5** 号跟踪一次，问客人对我们的样品有没有什么意见，是否满意，还需要重新打样品吗？但是一直都没有回复。

在寄样品之前有个插曲，因为我们的产品需要做化工鉴定才可以发国际快递，当时只好跟客人说，寄不了，我们目前正在想办法。后来过了 **20** 多天，客人发来邮件问，样品现在可以发了吗？我马上回复说，鉴定报告很快就出来了，并且告知可以发样品的具体时间。

我自己的感觉是，这个客人不太喜欢回复邮件，除非他有事情需要问你，才会主动回复，果没有什么事情，你发了，他也不会回复的。一开始觉得这个客人应该很快就会下单了，现在却担心起来了。报价之后他从来都没有任何异议，

不知道接下来该怎么催客人签单呢？因为我还是觉得下单的机会很大，但是又很茫然客人在想些什么？请楼主帮忙指点一下，谢谢您

汗，你能从 Google 上开发出德国客人，太猛了！德国人一般都喜欢去展会，我以前只要是发去德国的推销信，90%石沉大海。看来你开发信写的很好噢！！

既然客人提供了到付帐号，你就不用担心了，寄样吧，等样品到了以后再追踪进展。德国人有个习惯，就是有事才找你，没事不会浪费时间。在他看来，已经给了你到付帐号了，应该就没问题了，你要解决化工报告，那是你的问题，只要他能收到样品就可以了，至于接下去的事情，应该是收到样品以后的了。

你不要猜客人在想什么，猜不到的，也没意义。你现在根本不用催单，催也白催，一切都要等客人收到样品以后，看看他的反应，才谈订单的事情。不要急~

不好意思,我没有表达清楚.目前的情况是客人样品 4.23 收到,还请我也顺便报了另 1 款产品价格,然后就没有任何消息了.不清楚现在该怎么跟进?

报另一款价格给他，也主动提出给他样品，看客人怎么反应。

这款的样品在发他要求那几款样品的时候顺便寄给他了.因为很多客人都是这两种产品配套买. 我在 5.5 号的时候跟进了一下,问他对我们样品有没有什么意见,需要重新打确认样品吗?但是就是一直没有回复.这个客人一般情况下是不回复的,除非他有事情找你的时候才联系.所以才犹豫着怎么跟进,准备今天再发一封邮件,告诉他我们现在工厂是旺季,有几个客人已经陆续下单,也请他尽快决定?不知道这样跟进是否可行呢?还是楼主有没有什么更好的建议呢?谢谢先.

可以告诉客人，接下去我们的忙季要来了，因为很多客人会在这个时候下单，所以事先通知一下，希望您心里有个准备。另外别的客人大致在买哪些产品，如果您有兴趣，我们也可以把他们的包装各方面资料图片给你看看，供您参考。

## 案例 7()

开发邮件遇到相关行业来自老牌帝国主义（USA--毛爷爷说他们实际是纸老虎），签名是 Harry - President / CEO.

几次回邮件都是没名没姓的称呼我，而且总是句话如下：

我是做箱包产品的，就是行李箱

1 我写开发信介绍我公司，然后回这句 Pls email me your designs and prices.

2 我发了简单的出厂价还有一些不算好的产品图片，然后回这句 I did not receive images of your designs.

3 再发，然后回这句 WILL YOU BE AT CANTON FAIR.

4 我说没有展会，然后这句。 I DID NOT GET A CHANCE TO MEET WITH YOU. PLS EMAIL ME STYLES/QUOTATION AGAIN.

我接下来要做什么呢？

客人说的没错啊，他都见不到你，还能怎么样呢？你只有报价了。

不过这个客人肯定不会大，大公司的 CEO 永远都联系不上的，绝对不会去什么展会，更加不会询价了~~

## 案例 8:

如果客户坚持要我们在他国家的别的客户的联系方式呢

问过他是想确认下我们公司，还是想确认下质量，他都绕过这个话题，只是坚持要别的客户的联系方式

而且，他不管是不是同一种产品的（因为我们确实没有往他国家卖过他现在要的那个产品）怎么解决呢

如果你在这个国家的确有别的客户，我建议一定要给！说明这个客人是认真的，他要问问他的老乡，你究竟是不是一个好的供应商。

我建议你先给老客人打个电话，说有个新客人正在谈，但是他想从别人口里得到一些对我们的评价，如果您不介意的话，我想给他您的联系方式，到时可能需要麻烦您，拜托了！一般情况下，你的老客人都会乐意帮你说好话的，举手之劳嘛！

然后你就告诉新客人，你老客人的联系方式，让他去联系。

等他联系过了，肯定会对你信心大增，觉得你不是骗子公司，同时认为你对他们的市场有了解，成交可能性就大多了！！

为什么要藏着掖着？我还巴不得每个客人都这么问我，我要高兴死了~~

我感觉这个好象不大适合，我曾经遇到一些客人是需要做独家的，如果就这样告诉他，就会使得当地市场的客人为了我们的货拼低价，到头来还是自己吃亏

你这种是特殊情况，而且那位朋友应该说了，这个新客人和他老客人的产品不一样的~~

## 案例 9：测试报告

楼主，谢谢你的指点。今天客人回了一封邮件给我，又问我有没有 IEC 60598.2.1 的测试报告，这个测试报告我也没有做过，是不是还是老实的告诉客人没有做过，但是产品可以通过这个标准。谢谢！客人会不会觉得我们公司的产品质量很差，我问过我们合作过的外贸公司，他们也没有做过这方面测试.....请指点，谢谢。

IEC 是电工行业测试标准啊。我建议你问一下测试机构，能不能做，或者你们现在的情况难不难。你连情况都不了解，就跟客人说没有，不是把客人往外推么？

## 案例 9:

偶也是刚走出校门的外贸新手 来公司两个多月没有订单 参加 4 月份的广交会后 有个印尼客户来厂考察 当时谈了产品价格 他觉得有点高 是老总接待谈的 已经是成本价

了 因为老总想开发新客户 客户说 回去比较下价格 行的话 近两天给回复 可现在快半个月了 一点消息都没有 发邮件也没有回复 想打电话给他问下 老业务员说暂时不用打 别让客户觉得在催他

你老总说得没错，不要太急，可以隔一段时间再联系联系看~~

## 案例 10

客户提到要抽佣金，具体该怎么谈，到时怎么给客户佣金？请楼主指点一下。

以前我联系过的客人，只要跟我提到佣金的，每一个都做起来了！成功率 **100%**！而且都是最最稳定的客人！我不怕你要钱，就怕你不要钱！不要钱的客人就很难搞定了，你又不太不好意思主动提出给人家佣金，生意就未必能做成。

我一般有两种给法：第一种，和客人商量，在报价里面加 **5-10** 点左右，由他决定加多少，订单出货后，钱收进来了，然后打佣金到客人的私人账户，或者给他现钞。一般老外都喜欢拿现钞或现金支票，比较安全，国外的私人账户都是很公开的，你大笔资金进入，很可能被调查的。如果是中国人，那没关系，直接给人民币或者美元，转账就可以了。

第二种，你还是老样子，报底价给他的私人邮箱，由他自己决定加多少上去，然后你再发一份正式的价格到他公司邮箱。出货后，把他的那部分全部结给他。

## 案例 11

LZ,你好呀，我现在有一个客户是香港的，刚联系有 **2** 天，我第一次已报价给他，他没有说什么，后来又要我按他的订单的数量报给他，我按他的要求做了，昨天他又来一封邮件说，叫我帮他算 **20'**，**40'** **40HQ** 能装多少 **PCS**，我也给他了，他只回复知道了，谢谢！！这样的客户我怎么样继续跟进呢？盼你的解答，谢谢！

这个香港客人算不错了，耐心很好。你第一次太粗心了，连装箱量都不给他，你要把所有的资料第一次就一下子给全，香港人会觉得你比较专业的，否则他会觉得你跟国内 **90%** 的公司一样，也是搞不零清的。要改变他的观念，让他对你印象很好，感觉你很配合！只要他拿到订单，第一时间还是会想到你的！

香港人一般都是中间商，你不用那么快跟进，他的客人肯定需要一定的反应时间。等 **1-2** 周，差不多就可以追一下进展了。

## 案例 12

个人观点：我觉得你当初报价时应该报详细点，最好把一个柜能装多少 **pcs** 也报着。然后按数量分梯度的报，让他自己选择。

你说的很对，就是应该这样。特别是中间商，他们最关注的就是价格梯度，这样他们在跟终端客人谈判，就有议价空间。



## 案例 13

楼我最近在跟一个美国的客户，但这几天说到打款的事情，有点麻烦了，双方一直在僵持。刚开始说好了的付款方式是前 T/T，走空运，我们收到款才给发货。现在客户改口了，要我们把空运单寄到他指定的银行，他的银行才放款。我问了其他同事，都没有这样的，公司也有规定，要收到款才给发货。值得可疑的是客户的寄货地址并不是美国，而是尼日利亚，现在越想越觉得不对劲了，大家都说尼日利亚的骗子多，敢情让我碰上了。请百忙之中的楼主帮我出出主意啊，现在怎么跟下去呢？这样的单有希望做成功吗？

谢谢啦

问问中信保看，这种情况能不能投保？赔付额度是多少？空运一定要小心！！

## 案例 14

我是做化工的，去年 11 月份就联系上了一个埃塞俄比亚的中间商，中间不间断的邮件来往，让我寄样品，光样品费都扯了差不多一个月，最后客户打了一半样品费，后来样品检测不合格，客户把检测结果也发过来了，但是当时我们还额外寄了一个同类的另外产品，但是那个产品合格了，客户让报价，还说能不能根据他们的检测结果，再给他们免费寄样品。我觉得客户这样说是很有合作诚意的，可是我们是外贸公司，所以，老板觉得在没有把握拿到订单的情况下，不想免费给人家寄。

还有就是我报的那个合格产品的价格，是比较高的，所以，我想问对于这一类客户，在报价时是不是应该报一个比较实的价格，因为毕竟联系这么久了。我报过价后，客户回邮件说如果我们的价格比竞争对手价格有优势，就会给我们下试订单。可是这封邮件他没有称呼我的名字。以前这种情况是没有的。然后我立马回邮件说跟老板商量后，决定降 20 美金，后来他只发了个阅读回执，但是没有回邮件了。所以，我现在不知道该怎么做了。

你一定要接着跟进下去，不能说客人没有回复，就不了了之了。一定要弄清楚原因！样品是必须寄的，不寄样品哪来的订单？就算你去展会，客人谈得很有意向，回头也是需要提供样品的。很少有客人连样品都不需要就下单的，除非是老产品的翻单~

既然大家都联系久了，那尽量报实价，但也不要太实了，还是要留一点点空间给客人砍价的，否则你怎么让他有赢的感觉呢？

## 案例 15 报价

楼主，虽然是展会上的客户，也不能直接把价格报出去吧。起码要和客户互动后让他有兴趣发一个完整的询盘过来，再报价格给他。因为你必须有针对性的报价，价格才更准确。

直接报！！！我的经验是，展会上很多客人要求报价，而很多供应商为了吸引并拖住客人，一般都会报很低的价格，有些甚至在乱报，先把客人拉住，然后再慢慢谈。你的思维我前面已经提了 N 遍了，是 80% 供应商的思维，就是拿到完整的资料，然后报价。为什么不能反过来，你给客人几套方案，让他选择哪种更适合他呢？那样一来主动权就转回你手上。

## 案例 16，跟进客户

现在接着写，履行我的诺言，把以前成功的开发信案例给大家分享：

当时的背景是，公司有个意大利客人要找一款铝合金 LED 手电筒，款式比较特别，包装是彩盒包装，外加白色邮购盒。老板让我找工厂，我找了，公司也投了钱打了六个样品，寄了 3 个给客人，很可惜，客人最终没下单，剩下的 3 个样品就一直在我手里。那时我就想，能不能把这 3 个样品利用起来，开发别的客人看？如果别的客人有兴趣，那我也就有现成的样品可以寄，只要客人能到付运费，我就免费提供样品。（当时的心态很简单，只要新客人肯提供到付帐号的，我就会认为这个客人很有诚意，我们提供免费的样品，就有成交的希望了。一直到现在，我还是报有这个心态。）

然后我开始在 google 上搜索了，因为考虑到最早的意大利老客人指定这款产品，虽然没做成，但说明一点，这个产品的外形肯定是适合欧洲人品味的。所以我搜索的重心也是别的欧洲客人，大概花了一下午搜索和筛选，在 google 各个分站去看，比如.dk（google 丹麦站），.uk（google 英国站），.se（google 瑞典站），.it（google 意大利站），.fi（google 芬兰站）等等，去掉一些有网站没邮箱的，再去掉一些小的零售商和大的进口商，我最终把目标锁定在 6 个欧洲进口商身上。他们都是不大的客人，因为网站上可以看到他们的公司简介和邮箱，而且他们都是做礼品促销品的，再加上他们的网站上都有类似的手电筒，其中两个意大利的，一个英国的，一个瑞士的，一个波兰的，还有一个瑞典的。目标客户一旦锁定，接下来就是开发信了。

因为我是有特定产品要推销的，所以开发信就写的很有针对性。因为这 6 个进口商的网站上都是有姓名和 email 的，所以我分别写的 6 个人，除了名字不一样，内容完全一样。

Hi Kelvin,

Glad to hear that you're on the market for flashlight and other promotional items.

This is C from \*\*\* Ltd in China. We specialized in flashlights and premiums for 10 years, with the customers of Coca-Cola, Craft, Pepsi, etc., and hope to find a way to cooperate with you!

Please find the pictures with models and different packaging in attachment. An American guy purchased this model in BIG quantity last year. I would like to try now, if it's suitable for Europe.

FREE SAMPLES can be sent on request. Call me, let's talk more!

Thanks and best regards,

当时一共写给 6 个不同的客人这样一封开发信，内容完全一样，只是对方姓名不同。所谓的某美国客人下过大单，完全是编的，只是给客人一个感觉，美国佬很喜欢这款产品，下过很大的订单哦，你们看看，是不是欧洲市场也能卖一点？最后一句“Call me, let's talk



more”是我故意这样写的，因为很少有客人会打电话给一个陌生人，但是这句话写上去让人感觉会大大不一样，首先就是这个人很有自信，其次就是他是有诚意的，不是群发的邮件。这 6 个人里面有 4 个是没回的，有一个回了一句“thank you, not this time. bye.”，剩下的最后一个瑞典客人回复了，就是这个 Kelvin。他的邮件如下：

Looks nice! What about the price?

就一句话，没有抬头，没有落款，语气貌似也很不客气，是吧？

尽管回复了，但并不是一个很好的现象，因为客人的邮件让我揣测到，他并不是特别感兴趣，很可能只是随口一问。但不管怎么样，总算是个不算太好的好消息，需要研究一下，看能不能进展下去。

我当时的回复如下：

Hi Kelvin,

So pleased to get your prompt reply! Regarding this model, pls find the details with offer as follows:

Model: Promotional 14 LED aluminum flashlight w/gift box

Item No.: \*\*\* (涉及到以前的公司，不方便透露)

Bulb: 14\*white LEDs

Luminosity: more than 15,000MCD

Size: 39mm(dia of head)\*102mm(length)\*37mm(dia of end)

Weight: 95g (w/o batteries); 115g(w/batteries)

Color: all accepted, pls give us PANTONE code

Photo: pls find the details in attachment (我提供了 3 张图片在附件)

Logo: silk printing or heat transfer printing

Logo charge: FREE

Operating battery: 3\*AAA battery (NOT INCLUDED)

Packaging: 1pc/polybag/gift box/white mail order box

Pcs/ctn: 100pcs/ctn

Ctn size: 75\*40\*65cm

GW/NW: 12kg/11kg

Q'ty/20'FCL: 14,000pcs; Q'ty/40'FCL: 28,000pcs

Payment terms: T/T(with 30% deposit); L/C at sight

Loading port: Shanghai/Ningbo

Sample charge: FREE

Sample lead time: 1-3 days

Order lead time: 30-35 days

FOB price: EUR2.20/pc

Please kindly check and revert at your earlist! Free samples will be sent on request.

Comments please, any questions will be appreciated!

Best regards,

C

那一阵子人民币升值很厉害，美元又略微贬值，大家都比较恐慌，而欧元那阵子正好也在稳步升值，甚至兑人民币都出现 1: 12，所以大部分贸易公司都尽量对欧洲客人寻求欧元报价，以规避风险，我也是如此。后来几个月以后欧元大跌，比美元还不如，这就不是我们能预见到的了。还好我当时收汇进来，一直到结汇，欧元都在一个最高关头，运气算是不错了。

我不喜欢加附件报价单，喜欢把所有的信息都放在邮件里面写清楚。那时因为考虑到很多客人可能比较懒，懒得去打开附件的 word 或 excel，所以仅仅在附件里添加了几张图片，包括产品单独的图片，带包装的图片，还有一张效果图，上面标注上尺寸重量之类的重要信息！！！！

这封邮件其实比较简单，就是围绕价格的，我故意突出免费样品，和最后的报价，特意用红色标注在邮件里，就是特意强调给客人看的。尽管这个价格我报得并不便宜，但是我前面的描述里也指出了，亮度是 15,000MCD，而当时同类的在欧洲卖的手电筒，一般都在 11,000MCD 左右。更何况我用的是礼盒包装，外加白色邮购盒，这一来就明确地突出了自己的产品定位，就是中高端市场，所以这个价格应该也是可以冲一下的，看看客人反应再说。。。

该回的都回完了，我接着写~~

这封邮件发出去后，等了整整五天，等得我都绝望了，也没想好是不是要继续跟进一下的时候，客人的邮件终于千呼万唤始出来，还是简单的一句话，但是终于有了个抬头，也让我多烧感觉到有点欣慰。

Dear C,

I'm sure your product holds high quality, but the price was too high as well. Maybe next time.

Rgds,  
Kelvin

看来是价格的问题，也有可能是客人随口以价格为理由的委婉拒绝。不管怎么样，既然客人有反应，自然要跟下去了。我接着回复：

Hi Kelvin,

Thank you so much for your kind mail!

Sure, our models with top quality, and think all of them meet the quality level in your local market! If the price is not suitable in your price range, could you pls accept to do a little change? The price will be reduced 3%. That is, EUR2.13/pc.

Looking forward to your early reply. Thanks.

Kind regards,  
C

告诉客人，如果价格和您的价格范围是有差距的，我们可以略作改动，价格可以下调 3 个点，希望可以有机会合作。这里我故意不说明白，具体怎么改动，从而节约成本，这是故意留的一个陷阱，也可以说是悬念，就是为了吊起客人的胃口，让他主动来问我。我当时的目的就是希望能和客人多互动交流，来来往往的邮件越多，最终拿下订单的可能性就越大。果然，客人很快就回了：

C,

What change is ok? Will it effect the quality?

Kelvin

这表明客人的兴趣在增加，否则他不会仔细去问具体的改动在哪里。而且他提到质量的问题，很明显客人对品质要求很高，不希望因为价格的因素而降低品质。看来有戏，客人还是在我设定好的圈子里打转。我连忙回复：

Dear Kelvin,

Pls don't worry about the quality. Price is important, but quality counts for much more!

Here is just a little change, the original length of the flashlight is 102mm, and now we just make it short, 89mm instead! And then, the total cost will be reduced 3% because of the material saved!

All the luminosity and the body look the same! I think it's workable for both of us. Any comments?

Best regards,  
C

现在告诉客人，其他都不会改动，也不会影响质量，只是把电筒的长度稍微做短一点点，价格降 3 个点下来。接着客人没了消息，一直到两天以后，才有新的邮件过来，这次是真正的好消息！！！！

C,

Pls give me back C&F air Stockholm.

Kelvin

现在再接着写瑞典客人的这个案例。（不好意思，有位朋友不喜欢紫色，觉得刺眼，我现在就换用绿色了。）

上个回合我提出把尺寸做短，价格降 3 个点下来，客人两天后回复，要求我报 C&F 空运价格。第二天我连忙问几家货代询价，比了比价格后，决定给客人回复了：

Hi Kelvin,

Already checked the freight cost with forwarder, and was informed the air freight from Shanghai to Stockholm would be EUR2.9/kg. That is, EUR0.35/pc will be added on the basic price.

Therefore, the C&F cost is  $\text{EUR}2.13 + \text{EUR}0.35 = \text{EUR}2.48/\text{pc}$ .

Please confirm the above details, and I'll send you the proforma invoice.

Looking forward to your reply!

Thanks and best regards,

C

等了一天，客人没回，两天，还是没回，三天，还是没回。第四天我等不住了，又跟了封邮件。

Dear Kelvin,

Sorry to trouble you again. Because the busy order season is coming, pls confirm the details soon.

We need to arrange the mass production asap, to keep the delivery on time!

Thanks.

Kind regards,

C

客人依然无消息。我忍不住了，打了电话过去，客人终于说，他最近比较忙，会尽快回

我的，然后就挂了。过了 10 分钟，邮件就来了。看来电话还是有用的。

Dear C,

Try the price on EUR2.20, you may consider it as an order.

Rgds,

Kelvin

这个价格挺狠的，几乎是我的底价，也就是说，答应了，就差不多没钱赚了。我只好回复：

Sorry Kelvin,

Please consider more about the quality, would you like to evaluate the sample in advance? And we can talk about price later. Okay?

C

客人回复：

Dear C,

No, pretty urgent. Just photos enough. Pls do it on EUR2.25, I persuade customer give me order.

Best,  
Kelvin

这封邮件让我看到了曙光，客人居然主动愿意加 5 分钱？奇怪了，难道订单真的很急？我当时的想法是，客人其实已经拿下订单了，但是希望谈一个好价格，所以在跟我磨。我接着回复：

Dear kelvin,

Thank you for your kind mail! But unfortunately, this price also unworkable for us.

I sincerely hope to have business with you, pls realize our position. 2 suggestions as below:

- 1) everything keep the same, EUR2.45/pc, C&F air Stockholm
- 2) everything keep the same, EUR2.60/pc, with 3\*AAA battery, C&F air Stockholm

Comments, please. Thank you!

Rgds,  
C

这时为了绕开价格，就给客人两套方案，因为他要求 2.25，而我前面报 2.48，这样就只能先降一点点，给他 EUR2.45/pc 的价格；同时给出另一套方案，配上 3 节 7 号电池，EUR2.60/pc，看看他的反应。客人回复了：

Hey C,

Good idea to put the batteries together. The price would be reduced to EUR2.53/pc, my customer will confirm the order, 20,000pcs.

Sincerely,  
Kelvin

很明显，他对配上电池兴趣很大，但是价格还是接着砍。但是我前面的邮件里故意拖了个尾巴，就是不说明用什么样的电池，虽然说 AAA（中文是 7 号电池）但并没有说明是碱性还是碳性，价格差别可是相当大哦。碳性的只要 2 毛人民币，碱性要 5 毛多，相差 1.5 倍呢。如果这个时候同意客人目标价，用碳性电池，EUR0.08 相当于 1.2 人民币呢（电池有退税哦），反而在电池上又赚了 100%。我连忙回复：

Dear Kelvin,

Great! My boss finally confirmed your target price. You're a so good negotiator!!!

Please find our PI in attachment, and sign by return today. Also pls arrange the wire transfer of 30% deposit soon!

Thank you!

Kind regards,  
C

既然同意他目标价，PI 不等他问，就第一时间发过去，让他没有借口不签。因为目标价是你给的，我同意了，那等于合同就生效了。呵呵，PI 里面我就注明了 **3\*AAA super heavy duty battery included**，意思就是包含 3 节碳性电池，付款方式是 TT（with 30% deposit），交期订 40 天，附件里还加了我们的银行信息。

结果一连等了一个礼拜，客人都没有回复，如石沉大海一般。

接着写下去，把这个瑞典客人的案例写完。



上次提到，最终答应客人目标价，同时发 PI 过去后，客人就没消息了，没有任何回复。一个礼拜后，我等不下去了，发了封邮件过去：

Hi Kelvin,

No news from you for one week? Any problems?

Kind regards,  
C

还是没消息。第二天我算好时差，打了电话去他公司，但是一直没人接。又过了一天，我又跟进一封邮件，主题上也加了 **top urgent!!!** 的字样。

Dear Kelvin,

Any update? I phoned your office yesterday, but nobody answered.

What's up now? We need your urgent confirmation to arrange the mass production.

By the way, did you already arrange the wire transfer of 30% deposit? Pls send me the bank receipt. Thank you!

Best regards,  
C

又等了整整一个礼拜，都当我绝望的时候，客人的邮件终于来了：

Dear C,

Here you are!

Sorry for late reply. I went for travelling to Swiss and just back.

Kelvin

原来客人度假去了，其实订金他几天前就安排了，附件里面就是银行水单。北欧人比较懒散，能把工作丢一边就去旅行，这很正常。我让财务查了下账，原来这订金一个多礼拜前就已经到帐了，说明客人当时收到我 PI，已经在安排付款了，只是后来他去度假，我没联系上他，就简单地以为他没有确认，其实不是的！当初只要我稍微让财务查一下，事情就完全清楚了！我自己需要检讨，为什么就不能想到，先通知财务，让他注意最近瑞典过来的欧元？只要有，就立刻通知我，就不会有这种顾虑了。

这个客人真的不错，订单既然确定了，就不会再盯着，所有的事情都交给我处理，他挺放心的，什么都没有过问，样品也没有要，只是凭几张图片就确认了订单，真的不错。我到今天还觉得，这是个很好的客人。

后来工厂发生问题，交货期拖延了下来，因为本来就是空运的，需要到欧洲法兰克福转机，5天时间到 **stockholm** 机场。但是这个时候已经超过客人交货期 1 个礼拜了，我联系了 **UPS**，他们有专机，可以空运，但是价格要比普通的空运高 2000 欧，我问了客人，客人也同意了，而且立刻把剩下的余款和这 2000 欧一起 **TT** 过来，让我尽快安排出货。这个时候我很感动，毕竟货都没出呢，我已经收足了 100% 全款，而且因为我们的原因延期，客人不但没说什么，而且还付了 2000 欧的额外费用。我只是和他第一次做生意，大家都没见过，更夸张的是，客人居然下单前都没有要求看样品！出货前也仅仅凭我几张大货完成的装箱照片和唛头图片，就毫不犹豫地付了全款，还有额外的空运费。

再后来，我找到了一家更便宜的货代，价格比原来的低很多，时间上同样需要 5 天左右，但是价格比原来的更便宜 450 欧。就是说，不但不需要额外的 2000 欧，原来的 **PI** 价格里还可以去掉 550 欧。我马上联系客人，让他选择，如果走 **UPS** 时间上快 3-4 天，费用高 2550 欧。如果走普通空运，虽然慢了 3-4 天，但是 2550 欧我会退给他，请他提供他的银行帐号。

客人立刻回复，要求走普通空运，给了我帐号，同意手续费由他承担。后来 2550 欧打回去，大概 50 多欧银行费用内扣，客人收到退给他的 2490 多欧，很满意。

一个多月后，突然收到客人的一封感谢邮件：

My friend,

All the nice items are out of stock now. Customers are happy!

Thank you!

Kelvin

后来因为克扣奖金的原因，我离开的原来的公司，但基于职业道德，这个客人我也再没有联系过。不知道他现在怎么样了，可能给老公司很多订单，变成他们的主要客人？还是说没有接着合作下去？我不知道。

这个案例是我经历的真人真事，也是我一直记在心里的。它让我明白，只要我诚心对人，别人同样会诚心对我。

我放在这里，同样是想让朋友们知道，开发信真的很重要，只有你用心去写了，才有可能会有回报，你用心去对客人，为他们着想，他们也会想到你的。你可以一秒钟复制粘贴发送开发信，别人也可以一秒钟把你的邮件放进垃圾箱，或拉进黑名单里。

所以做外贸并不容易，要做得好做得专业其实很难的。不是说你赚了钱就是你做得好，这不一样，有可能是你的产品厉害，有可能是你的平台好，有各种各样的原因。但是信任就不同了，能让客人信任你，相信你，就像我前面说的，客人不是因为你的公司而跟你合作，而是因为他信任你，从而愿意和你公司合作，这才是你的个人能力！！

不管是开发信也好，来来去去的每一封 **email** 也好，一定要仔细揣摩每一个细节，要三思再三思！邮件可以写的很短很短，但是写的每一句话都是经过长足思考的，要考虑到客人看到后的反应，可能提出的每一个问题，以及你接下去如何应对等等。就像下围棋，普通人是走一步看一步，高手是走一步看三步，国手就是走一步看九步了。谁能考虑得越长远，越周全，谁才是真正掌握主动的人~

## 案例 17

只要你做 sales，价格永远是一个绕不开的话题。老外永远都会嫌贵，做生意的老手更懂得如何一轮一轮砍价，为自己争取最大利益。

我以前听到这句话，总会笑笑，然后对老外说，“I think so, that's a little expensive, but...”先同意他的观点，表示价格的确有那么一点点贵，但是……。请注意，他说 too，我说 a little，这样一来，你一同意他的观点，你们之间的谈判氛围就会略微不那么紧张。然后等你转折以后，你要做的就是“让他有赢的感觉！”你可以解释给他听，我们的产品为什么要卖这个价钱，差别在哪里，优势在哪里。如果他嫌贵，你可以在改动某些材料、配件甚至包装的情况下把价格降下来，但是你不希望他采购这样的产品。

然后你可以给他适当的调整一些细节，换一套方案，然后给他有赢的感觉。

价格谈判的核心就在于双方都要有赢的感觉。对方感觉自己赚到了，订单就会给你了。如果你让他觉得吃了很大的亏，那你绝对不是一个谈判高手！

唉，留一个真实的案例吧，我以前在 skype 上和一个老客人的聊天记录，大家看看：

.....

Frank: C, that's incredible! Your price is too high!

C: Frank, please, that is actually our best offer! I think it is very competitive in Germany.

Frank: Joking? You quoted me EUR2.35, but my competitor bought from a middle man in Austria, just EUR2.15!

C: Hey, I also wanna support you to expand your market, but the price... Could you pls send me a sample for evaluation? I'll check why their price is too low.

Frank: C, listen! I don't have time! The promotion date is Jul.15th, we have just two months!!!!!!

C: What about doing a little change? For example, using silk printing instead of heat transfer, and using super heavy duty batteries instead of alkaline ones, the price will be EUR2.05 then. If ok, I'll send you PI right now.

Frank: That's great! But if using super heavy duty battery, the quality maybe weak.

C: Well, just changing the printing, but keep alkaline ones, EUR2.15/pc, okay?

Frank: Please do EUR2.00, I'll give you order! 3,000pcs!

C: Give you 3% discount, EUR2.09/pc, 6,000pcs.

Frank: You killed me! The quantity is too much!

C: OK, keep EUR2.35/pc, 4,000pcs fixed, but we accept the freight to Hamburg.

Frank: Really? CIF Hamburg? But I just can place 3,000pcs.

C: No, C&F, you pay the 1% insurance. 4,000pcs will be accepted.

Frank: OK, 4,000pcs. Pls help me for the insurance...

C: Let me talk with my boss, pls hold on...

Frank: Sure...

C: Confirmed! Please check the mail I sent you 1 min before, pls confirm the PI by return today! We need to arrange the mass production at once!

Frank: OK, I'll confirm soon.

C: Not "soon", today is a must! Because of the tight time for manufacturing. Come on... Free display boxes will be delivered together with goods. I think that's good for your promotion!

Frank: Free PDQ? That's amazing, thank you, C! I appreciate for your kind help.

C: My friend, don't hesitate, sign it right now. We're also pretty busy this month, pls give me plenty of time for mass production.

Frank: Sure, sure, I will... Pls pay more attention to the quality and ETD. Thank you!

C: u r welcome. Bye.

Frank: Nice talking with you. Bye!

## 案例 18

Q: We are Middle East Trd. Co. One of the leading wholesale distributors in Saudi Arabia. We have small project to build four small villas as first trial project. We like to have your prices for your full products line of bathroom ceramic sanitary products. Pls send us full prices list of the above products with detailed specs and pictures. Pls also include your website address.

这个很泛泛的要求报价，回复时应该注意哪些问题呢？谢谢你了！！

A: 我觉得这个客人比较实在哦。你仔细分析他的邮件，一开始就点明了他做一些小项目，不像有些客人总喜欢吹嘘自己有多大多大的订单！

尽管他询价比较泛，但你可以重点推荐几款产品的，没必要真的把所有的东西都报，推荐他几款你觉得好的，高中低价位都要覆盖到，就可以了。然后补充一句，如果客人对其他产品有兴趣，请他告诉你，你会接着给他报。

## 案例 19

一个客户说要来访问工厂的，

昨天，在我等得快绝望时被告知今天会到中国，我兴奋的回了： So exciting to see you soon，并问他时间安排并去接机...

现在回头一看，觉得是不是写错句子了 oh, god! ...

Hi \*\*\*,

I'm so glad to hear that you'll be in China soon, and hope to have a face-to-face meeting with you!!!

Could you pls give me your time schedule and cell phone number? We'll arrange to pick you up from the airport!

My cell phone is \*\*\*. Pls call me if any questions. Thank you!

Kind regards,

## 案例 20

如果你一款都不降，很难让客人有赢的感觉。

先做好 PI，其中选个一两款降一点点，弄个一款稍微降多一点，剩下几款保持原价，发过去，然后邮件里写明，我们已经给了最优惠价格，请尽快确认 PI，谢谢！

如果客人有疑义，等他回复了以后再接着磨。

Shirley，你的思路走进一个死胡同了，我前面一直都强调，千万不要跟客人围绕价格问题不断来回，这样会造成她不断压价的！！！！

你的谈判过程中其实有几个不小的问题：

第一，总是希望客人给目标价，但是很多情况下你的价格可能比她现在买的还低，她没办法给目标价，如果她给你目标价，你马上 ok，这个时候她就没有退路了，只有下单给你，但是她又会想，是不是你还有很大空间，她还砍得不够狠？这是大部分的业务员的通病，谈判 N 轮以后觉得烦了，就直接问客人，你给个目标价吧，心里想的是，我能做就做，不能做也没办法。这不是一个优秀的业务员！好的业务员要做的是把握客人的心态，尽可能地让客人觉得在艰苦的谈判中最终赢了，战胜了你，他才会下单的！可以这样理解，推动他下单的往往是一种感觉！

打个比方，一个客人来你开的家具店里，要买你的沙发，你的报价是 1 万块，客人说，太贵了！！！！你马上回答，我可以给你打八折，8000 块就行了。第一刀你主动让他砍下去了；这个时候客人又会说，东西还行，但是你的颜色我不喜欢，有没有别的颜色（他会有意提出一种让你做不到的颜色），你说，不好意思，我们没有，他会说，这样啊，那这个东西就不是我特别喜欢的了，要不你再便宜点吧，否则我还真没兴趣，结果你又一次乖乖降到 7500，这是他砍的第二刀；然后他再说，你们负责配送么？你说，这个是我们的打折款，要客户上门来提，他说，这样不行啊，服务太差了，不过算了，提就提吧，不过你价格要再降一点，结果你自然又降价了，现在变成 7000 块了，这是他砍的第三刀；他接着说，既然都谈好了，那先这样吧，我再去别家看看，有兴趣我还是会回来买的，这下你急了，急着想推销出去，连忙问，先生还对我们的产品有不满意么，客人说，东西都很好，但是价格还是觉得有点贵，我再考虑考虑，你连忙问，那您的心理价位多少呢，客人说，5500 块吧，这个价格只要你能卖，我马上就付钱，你咬咬牙，答应了，就 5500，这是客人砍的第四刀；接着客人掏钱的时候，一拍脑袋，哎呀，今天钱忘记带了，身上就只有信用卡了，算了，我改天买吧，你连忙说，那请您刷卡吧，客人说，刷卡倒是可以，不过我还要去银行还钱，比较麻烦的，这样吧，你再给我打个 95 折，我现在就刷卡，价格就再次下降到 5225 了，这是客人砍的第五刀！

你想啊，从 10000 块，连续这么五次砍下来，你还撑得住么？就算你还有利润，也就只有喝口汤了。做外贸订单也是一样的，客人完全可以使用各种技巧来压价，如果按你原先的思路，我不客气说一句，想把利润做高一点点，机会都很小很小。

第二，我只看到你谈价格，从来没见过你过多讨论自己的产品！你对自己的产品都没信心，客人怎么对你有信心？你其实在初次报价的时候，就应该主动告诉客人，样品我们随时都有，我们别的加拿大、美国、日本和欧洲客人每年给我们很大的订单，要不我寄一些他们的出货样给你？你要让客人感觉到你对自己产品很有信心，而且大部分客人也会对同行采购的产品

有兴趣，这样就可以暂时绕开价格，把问题绕回到产品本身上来。

第三，过多问客人产品描述。你觉得问清楚产品细节，就容易报价，这个观点是错误的。一旦客人给出了仔细的产品描述，包括包装，那就肯定会造成一大堆的供应商价格火拼。你怎么跳出来？你要做的是根据你们现有客人采购的产品细节和包装，有针对性地给客人几套方案，让她选择，那她可比性小了，对价格就不会有先前那么敏感了。

第四，邮件还是写得不够好。客人的邮件写得不错啊，应该也是华人哦，行文和中国人思维很像，不像是当地土生土长的华裔。但是邮件明显比你写得好，而且很能掌握谈判技巧。

第五，你五月四号的邮件，5%的降价幅度太大！要把握节奏，一下子就主动降5%，只有造成客人砍价更凶，不会感激你的，反而觉得你一开始报的是 **crazy price**。

第六，客人要的是 **100%涤纶**，你可千万不要只报这款去，那就会面临进一步砍价。最好的方式是做个报价单，把这款放在前面，再推荐其他几款类似成分的，比如 **90%涤纶**，剩下的是 **cotton** 或者 **Modal fiber**，或者竹纤维之类的，尽量多推荐几款，而且一定要提供你们知名客人的出货样图片，带客人 **logo** 的吊卡的，以增加这个客人对你们的信心。然后一定要再次主动提出免费样品可以提供！

第七，在邮件里问客人要样品。这个是很忌讳的，除了老客人，一般新客人不会给你，即使你想评估她手上的样品，最好也是通过电话，而不要在邮件里写，很多情况下就是因为这么一句话，导致客人不回了。

## 案例 21

LZ 真的不错，应该有 5 年左右的外贸实际经验了吧，今天遇到个很棘手的收货款的问题向楼主请教。

我去年 11 月份在阿里上接的了到丹麦个 3W 多美金，11 月份我才来这家公司，阿里也是我来了后开通的，所以此单是新客人的第一单，

现在由于公司延后一个多月交货，客人要求海空联运（从迪拜转空运），货 30 号走的，正好放假，1-4 放假没有确认提单，今天打电话给客户指定货代要提单，货代说是没有海运提单，只有一份迪拜到丹麦的空运单。没有遇到过的情况啊，因为一开始客人说会有一份上海到迪拜的海运提单，会见提单 **COPY** 付钱给我，现在没有了提单，就相当于空运了，空运客人见提单复印件就可以提货的了，而且货代还是客户指定的，风险很大。

下午打电话给客户，客户的意思也没有说不付钱，但是意思是要等收到空运单再付，因为现在货在去迪拜转分机的途中，他也没有提单。  
请问楼主，这样的情况该如何处理，谢谢回复

海空联运一般是只有一份空运单的，我以前出过挪威，先海运去 **Dubai**，然后飞 **Oslo** 的，当时是 4w 欧元的货，也只有一份空运单，不过客人同意我做前 **TT**，就没什么问题了。具体情况我们都不是专业的，最好咨询一下货代，让他们出一份 **FCR**，如果实在不行，弄个什么证明的也成啊，可以问客人收钱。

空运单是复印件就可以提货的，不是物权凭证！所以最好不要传真。不过话又说回来，我个人觉得北欧客人的信誉是这个世界上最好的！应该不会有什么问题的。

祝你好运！



## 案例 22

看了这么多，我有很多的问题，但是现在我想先问下，有关于我的一个客户，在给他报过价后，他的回复是我的价格相对于其他人高出了 15 点，我一看觉得有戏，最起码他跟我说明了，接着我回复过说要给他争取最好的折扣 ...

再写一封邮件问问客人的意向，已经他的目标价。如果有回复，就有针对性地向他解释你的产品价格为什么会高，原因在哪里。同时给出你能给的最优惠价格。

## 案例 23

Q:可是老产品我之前已经发了好几封邮件过去了。一直没有回复。估计已经这个单子已经结束。那我只需要发封其他款式的报价单给他看看就可以了吗？

A:是的，要和客人多互动，只有接触多了，你才会慢慢了解客人究竟需要什么，他在买什么。客人也会通过沟通对你慢慢信任，透露给你更多的东西。

不要急，做业务是个长期过程，只要你心里想着，我即使不做他的生意，即使不赚钱，能帮他的我一定尽力帮。客人对你的印象会非常好的。

我以前联系过一个法国客人，一直都没有下过单给我，陆陆续续三年多了，询过 N 次价，要过 N 次样品（运费客人承担），我从来就没有不耐烦过，只要是客人的邮件，当天即使没法回复，第二天一定回！就算暂时报不出价格，也得给他一个消息，为什么报不出来，什么时候会有结果等等。让客人知道，你一直在帮他干活的！有一次他要我找 A4 纸，目标价很低很低，我找了差不多半月，也问了很多朋友，最后终于找到一家工厂勉强能做，但是必须要和客人直接做的，因为客人订单很大，每周 15 个小柜左右，工厂的利润非常低，如果再加上我这边贸易公司过一下，客人的目标价就肯定做不下去了。那次我犹豫了很久，最终还是去了趟工厂，实地考察后拿了所有的资料和样品给客人汇报，然后建议他直接和工厂做，和他客人的目标价大概能有 5 个点的利润！虽然很少，但是一周 15 个柜，一年下来也相当可观了！（补充一点，帮客人去工厂实地考察，我是周末去的，所有的路费出差费用我都自己掏腰包的！！！我当时的月薪是 3000 多一点点，这么出差一趟就 1000 多没了……）

经过那次，客人就很感动，后来一连下了 6 个促销单给我，还介绍了另一个法国客人给我，后来也下过 2 次订单。

我这里想说的是，不要计较一城一地的得失，眼光必须放长远。既然你做业务，你身边的朋友就应该越多越好，只有这个圈子大了，大家互通有无一下，你会发现有很多生意自己能做，甚至还做不过来。等到你业务做了很多年以后，你会慢慢发现，真正最稳定的客人都是你私底下的朋友，先做朋友，就很容易做生意了，无非是时间问题！

## 案例 24

ave a nice day 这句话其实没什么必要，毕竟大家都不熟，客人不会有特别的感觉。你的公司名没必要大写，因为真正吸引眼球，让他一眼通过邮件回想起当初展会上询价的产品，那才是最重要的！所以整封邮件唯一需要大写的地方就是你的“EXTRA-FLEXIBLE”

SILICONE RUBBER WIRE (Red & Black)” 。至于颜色为什么要小写，那是因为大写的字母一旦过多，看上去会有视觉疲劳。不过你的品名就那么长，那没办法了，后面的颜色就用括号来补充，小写就可以了。而且我相信，做硅胶线的，颜色和价格几乎不会有太大差别的。

至于我在什么什么展会见过你，感谢你来我们展位，我们在展会上谈过的什么什么之类的话，都可以省掉了。其实总的就两句话可以写清楚的，感谢您来我们的展位，你询价的产品请看附件的报价单，后面再加一句，样品随时可以提供，这样就完全足够了，不用画蛇添足。还有，你既然已经在附件里加了报价单，那 **MOQ** 根本没必要写在邮件上，加在报价单里就可以了。

还有，我们非常想和你建立业务关系，这句话我个人觉得也是废话。如果你不想和他合作，那你报价干吗？

数量啊，规格啊，先可以不问，毕竟你已经推荐了你们的产品，要是客人能接受你们的方案，不是更好？你多问了，客人可能这里要改，那里要改，结果发现你做不了，要改模具，或者说非常非常麻烦，那又何必呢！他如果有要求，即便你不问，他也会告诉你的！

我特地数了下，你的正文 **141** 个单词，如果按 **email** 不能超过 **60** 词的基本规则来判断，如果是 **BEC** 考试，可以给两次零分还多喽，呵呵。我上面总共 **49** 个单词，就勉强合格了！

我的话可能说得不好听，但事实就是这个样子，希望大家能大大平时多看，多写，尽一切能力提高自己的 **email** 水平！！

## 案例 25

我觉得产品其实很重要的！塑胶脚垫别说 **50** 多块的，我以前 **20** 多一套的都在出货呢，黑色，全是回料做的。现在做这行的太多太多了，工厂的利润可想而知，去掉成本，估计就没什么了，最多几个点利润，一个不好还会亏呢。这样说吧，大工厂成本高价格也高，但是订单很多，因为工厂大，客人信任他的厂和他的管理品质，所以容易接到订单；很小的工厂成本非常低，完全依靠价格取胜，帮贸易公司打打工，大工厂的订单分点做做，偶尔接个一两票外单，日子过得也可以。但是最最难的就是夹在中间的一大部分不大不小的中型或中小型工厂了！

大工厂占整个行业上游的 **10%**，生意很好做；小工厂占整个行业的 **10%**，平时也很忙，跑跑量，收入也尚可。剩下的 **80%** 日子就很难过很难过了。二八定律啊，每个行业都普遍存在的！

我个人觉得，剩下的 **80%** 里面，你其实既不具备工厂优势和规模经济，又没有成本价格优势，唯一能做的就是“差异化”了！我可以举个例子给你，是一个我以前合作过的做灯的工厂！

这家工厂其实不大，但也不是很小，大概 **30** 多个办公室人员，平时工人在 **50-100** 个的样子。很多年前生意还可以，后来竞争越来越激烈，供应商多起来了，生意就难做了，利润一降再降，几乎都快到了不赚钱出货的地步，还是有很多订单没法接。老板很苦恼，不知道怎么办，经过猎头介绍，去香港挖了个人过来当总经理，年薪 **80** 万美金，也就差不多 **640** 万港币了！这事情其实在同行这边是引起轰动的，别人觉得他傻，**80** 万美金可以请差不多 **100** 个业务员了。对他来说，这就是最后的机会了，如果那香港人不顶用，那他只有关掉工厂或者改行了。因为工厂的现金流就只够他撑个 **1** 年半的，即使问银行借到钱，也就最多再多撑个一年，只要局面不改善，肯定完蛋！

后来那香港人来上班了，第一件事就是问老板要 **50** 万人民币的经费，而且不能过

问资金的流向。老板同意了，也同意完全不干涉他的行动，他可以聘用任何人，可以开除公司任何人，可以制定一切规章制度，只要工厂能活过来。那香港人花了整整一年多时间，做好了三件事，工厂规模迅速扩大，工人增加到 500 人，每天都有柜子在出，销售额总 200 万美金一直增加到 3000 万，翻了 15 倍！回过头来看看，那 80 万美元薪水值不值？

他到工厂以后，总共做了五件事：

1) 去西欧和美国买了一大堆的灯具回来，给厂里的技术人员和模具师傅研究。要求开发新产品，而且新产品和销量挂钩，只要一款模具投入下去，这款产品的销量达到 100 万美元，相关的技术人员和模具师傅就能受到 50 万人民币的重奖，几个人分。

2) 在美国找了个设计师，兼职做包装设计和产品外形设计。只要收到一个 idea，必须在 3 个工作日之内做好详细的外观 3D 图纸。

3) 自己亲自去美国，直接找中间商谈，打通他们，以此做跳板把产品销进 Lowels, Target, Home Depot 这些知名大卖场。

4) 收购了一个美国快倒闭的灯具品牌的 10 年使用权，三线发展，一方面做他的品牌，卖美国卖场；一方面给零售商和分销商贴牌；最后自己品牌也通过他们的渠道销售。

5) 大量招聘业务员，以区域市场划分，每个业务员会定期收到自己所做市场的经济情况、消费能力、买家评估等各方面报告，都是由香港一流的调查中心出具的。业务员开发的新客户，第一年提成毛利的 40%，第二年开始为 10%，公司鼓励新订单开发。

一年以后，工厂销售额就剧增，多的时候一天装 15 个柜，老板只要坐着数钱好了。因为差异化已经做出来了，销售方式和别人不同，设计能力强，研发能力强，而且不断有新产品开发，模具师傅和技术人员为了重奖，自然全力以赴开发适合老外的产品。只要新产品一生产，马上注册专利和相关认证等等。

## 案例 26（客户想做代理）

大师兄，我又来麻烦你了，之前我跟你说过有一个初次通信就想做我的海外代理，你还记得吗？

听了你的话以后我也觉得我没有什么给他骗的，所以就把之前的一个想代理的人找出来，给他发邮件，表示我们愿意他成为我们的代理商，问他现在有什么计划。

他回复我：我已经在推广你的产品了，而且会进一步扩大，希望得到你们的同意。

我之前没有同意，而且他也咩有说要签协议什么的，那我该怎么办呢？

只表示同意就行了么？还是应该怎么回复呢？

在线等大师兄，先谢过

我记得的，这种情况很正常，客人会先做市场，联系他的意向客户，等客户的反馈出来后，他大致能预算出他的市场容量，从而推算出自己的大致采购量，然后再跟你讨论代理的问题。

这个需要跟下去的，有的时候这一个项目下来，抵得上你无数个订单了，而且获得的经验更是没法比的。

只要把心态调整好，不断和客人沟通，知道他的真实想法，知道他想要什么，即使这次谈不下来，以后这个经验也可以帮你去谈其他的客人~

## 案例 27（客户选择其他供应商）

天收到客人回复说决定选择其他 PRODUCER，唉！我还要跟进吗？

要跟进，必须很诚恳地问问客人，究竟是你们什么地方做得不好，希望他给你点建议。如果客人不回，就打电话去问，必须弄清楚原因。

客人没选择你没关系，但是如果你不知道客人为什么不选你，那谈下一个客人的时候，你心里还是没底，不知道自己哪里做得不好，或者是公司哪里有问题。

## 案例 28（改开发信）

楼主，你的帖子让我心悦诚服啊！呵呵，我新手一名，麻烦帮我改一下开发信可以吗？

Dear Chaloem Chingphimai,

Good days!

I am Joyce who works for Bosking Power Co.,Ltd which company specializes in brush cutter,mist sprayer and so on.I obtained your business card in 107th canton fair,hope you still remember me.I have logged in your website,then write this letter to ask you if you have interest in our products.

Due to many years' experience and professional product knowledge,we can supply you with good quality products and competitive price.If you have any interest,check our website:www.sdbosheng.com or contact me by E-mail,then I will send you the price list.We sincerely want to establish business relationship with you.

Await to your reply and best wishes for you!

hank you!

yours faithfully

Joyce

发出去很多，只有两个客户回复还说考虑考虑，我怀疑我的开发信是不是有问题啊？

太长了哦，而且从句太多了，第一句里面就有 who 和 which，连续两个定语从句，好复杂啊，客人会看得很累的哦。稍微改简单一些吧：

Dear Chaloem Chingphimai,

Glad to see you on 107th Canton Fair!

This is Joyce from Bosking Power Co., Ltd. We supply brush cutter, mist sprayer, etc. with high quality and low price, with many years experience!

If you have interest, pls visit our website [www.sdbosheng.com](http://www.sdbosheng.com). Price list will be sent on request!

Please contact me for further details. Thank you!

Kind regards,

## 案例 29（离职之后该不该急促跟进以前客户）

LZ,谢谢这么无私地分享！非常高兴你现在在线。有个问题要请教一下。

我在原来的贸易公司做过一笔单子，客户非常想和工厂做，当时就骗客户说我们是工厂，客户信了，于是就有了第一笔单子，客户觉得产品质量非常好，之后和客户的感情还是不错的，偶尔聊天，期间有好多次客户要再次下单，但是由于价格都没下成。后来由于种种原因我离开了原来的那个贸易公司，到了另外家工厂，还是同样的产品，其实工厂是好工厂，但是这里以前的业务员很不道德，在被辞后到处散播这个工厂的质量超差，不幸的是这个客户就知道了。客户知道我到这个公司后同样也有了单子让我报价，同时也让我以前的经理报价（我走的时候把客户的联系方式全都给经理了）他想在我们之间做比较，有几个问题

1 我在和经理抢这个客户道德吗（客户是我自己开发的）

2 客户认价格，我在报价的时候通常不留余地，因为价格高，客户说高，把价格降低了，客户又说我骗他，这种情况我该怎么办呢？

这个很难界定的，我觉得要看你为什么离开。

如果是我，我会这样做。如果是因为个人原因或者什么别的原因离开公司，我不会动公司的老客户，即使客人要和我做，我也只会谈以前没有做过的新产品，这个可以说是职业道德吧，也对得起自己的良心。

但是如果以前的公司比如不发我奖金之类的，把我逼走，那就别怪我不义了，为了争一口气，我绝对不会放手的，大家竞争好了~~

## 案例 29(客户邮件来回沟通，要不要继续跟下去)

好！

我想问 lz，我发的开发信，有人回了，可是回复之后就都没反应了。

我该怎么办？

有几个回了两三次，大概就是问了些问题，然后就 over 了。

主要看对方怎么回，如果是一句 no, thanks. 那就算了。

如果真的有内容，而且里面是有些问题的，那就要争取，要想办法抓牢。

我的经验是，

如果一个客人和我来来回回写了 1 个月 email，我会觉得成交希望很大；

如果和我写了 3 个月 email 讨论一个产品或一系列产品，我就有 9 成把握了；

如果一个项目和我谈了半年，来来回回两百多封邮件了，那我想不做都不行了，客人会盯牢我的，订单就是时间问题了。客人时间很宝贵，

如果一个项目和你讨论几个月了，然后没下文了，然后再去和别的供应商又从头来起，再谈几个月？这不可能的！

总之一句话，和客人沟通的回合越多，时间越长，拿下订单的可能性越大！！！嘿嘿，这样说吧，拖死他，拖到他不得不把订单下给你为止！

关于你的问题，恐怕还要具体分析，我没有看到来回的邮件，不好妄作判断。

我想说的是，开发信能联系到客人，其实就已经成功了！

客人还跟你讨论具体问题，那已经 perfect 了！！！接下来能否有进一步发展，就要各方面

去把握了。

有可能客人有采购你的产品，但是他一直有主线供应商，只是随便问问，比较一下而已。也有可能客人仅仅是有那么一点点兴趣，了解一下。还有各种可能性。我觉得，你首先要准确了解客人的身份，究竟是 **importer**，还是 **distributor**，还是 **retailer**，针对不同的客人，你的侧重点应该是不一样的！！

### 案例 30（客户持续说比别的供应商价格高）

可能是真的，我们产品在同行业内的特点就是质量好价格高，我经常遇到这样的回信——可能没他说的那么夸张，至少要高 5 美金——我回信说明了我们的质量和其他厂家产品的区别，并让他们尽量和客户解释，至今（4 天了）没有音讯。所以怀疑是不是哪里出错了。。。一直被类似问题困扰，纠结中。。

那你好好研究这个客人一下，如果你觉得他们公司能接受你们的价格，（也就是，他们做的中高端市场），那就好办了。

如果不是，就灵活一点，看改一下无关紧要的参数之类的，但是可以以此为借口来适当降一点价格。

同时你也要了解你们的底价的。

总之方法其实很多的。。。。

### 案例 31（运费）

楼主,我现在碰到一个问题,你看怎么和客人解释为好.

我有一批货物出到英国的 B 港口 CIF 价（是需要从 A 港口转运到 B 港口的）。现在问题来了，当时货代和我们说从 A 港口到 B 港口是免费的，但现在客人说货代需要他们支付从 A 港口到 B 港口的费用。后来我们又和货代沟通，货代才说从 A 港口到 B 港口是对我们免费，但要问客人收费的。现在的关键是当初我们和客人说从 A 到 B 是免费的，而现在又说要他出运费，搞得我们是在欺骗他了，该怎么解释为好？

如果是我碰到这种情况，这个钱会由我这边承担，然后告诉客人，是我们的错，下次不会再犯。其他就不解释。你解释越多，客人反而觉得你在推卸责任。运费其实不会很多的，一点点，自己公司 **cover** 掉就算了。

你可以告诉客人，运费经常变动，现在已经上涨啦。

我也知道的确有点困难。不过老外的思维方式和中国人是不一样的，在他看来，你报了 CIF 价格，肯定是你搞定的事情，怎么可能问他收运费呢？

我们一定要站在客人的立场考虑问题。假设你是客人，别人卖东西给你，你已经付了运费，别人还要问你收一次，即使是很小的一笔，你也会很不满的，所以这个时候除非对方马上道歉，承认错误，承担一切，你才有可能消气，心里也会觉得，这人还是挺负责任的嘛

~~

### 案例 32（改展会后的开发信）



亲爱的 LZ,我是刚做外贸 2 个月.4 月份有幸去参加了香港的一个展会,回来后就给客户发邮件.刚开始我的邮件是很长很长,这 2 天看了你的帖子后就学着改.可是还是没有客户回我的邮件.555^^麻烦你帮我改下好吗?感激不尽!我们的产品是超声波清洗机.

Hi P,

Good day!

Glad to get your name card from HK fair.

Our products are ULTRASONIC CLEANER!It have powerful cleaning functions!

Ultrasonic is faster,consistent,safe and save money!We are the professional household electrical appliances manufacture!All our products according CE/GS/PSE/RoHS standard!

If you have interest,pls contact me!

Peggy

Sales assistant

Hi sir,

Thank you for visiting our booth in HK fair.

Regarding the ULTRASONIC CLEANER you inquired, pls find the pictures with some details in attachment. All the items strictly according to CE/ROHS/GS/PSE!

If needed, we'll be pleased to give you our best offer!

Thanks & best regards, 你的产品只有出欧洲么? PSE 貌似是日本的哦。有没有去美国的认证? 如果有, 那就把 UL 也加上。

### 案例 33 (俄罗斯觉得价格高)

原帖由 2009 海上生明月 于 2010-5-7 14:45 发表

谢谢楼主您哦!您真善良,能够耐心回复每个人的问题,大侠哦,肯定读过不少书。还有我最近联系的半个月的俄罗斯客户,跟他聊的很好,彼此都 40 多封邮件了,不过最终因为价格问题以失败告终,老外说价格高,无法接 ...

坦白告诉客人你能做的最低价,如果他实在无法接受,那也没办法了。总的来说,俄罗斯订单太难太难做,我的概念里只有坑蒙拐骗,或者掺假的东西,才能做他们的价格,印度的也一样。

### 案例 34 (客户给我们填新产品的表格)

LZ,我有个问题请教你。我是做化工品的,最近有个巴基斯坦的客户,断断续续的询了几种产品,我把信息报给他后他也没反应,也没问产品相关的信息。只是上周有个产品有几封来往邮件,后面的几个都没有反应。

然后今天又收到他的邮件,发过来一个表格,上面列有 6,7 种产品,让给他添一下信息,我想问一下,这个客户购买意向有多大?为什么上面的问完就没反应了,而且还不不停的问新的?

另外,我在网上查了下他的信息,发现他在很多 BTOB 网站上都有询盘,而且还比较活跃。。这个客户我就这样他问我答的跟下去么?

对啊,对方是客人啊,既然客人有问题,你自然要认真回答的。他都不怕麻烦,一次一次写邮件给你,你更加别怕烦了,耐心一点。

订单很多时候就是时间耗下去,磨出来的哦。磨到哪天客人自己没耐心了,索性把订单给你

就好了。

### 案例 35（下单不谈价格，直接谈付款方式）

我有个客户，刚开始就没谈价格，直接谈的付款方式，刚开始说好 L/C 的，可是后来他跟我说又要做什么银行保函的，说他们那个银行开中国的信用证有点问题，这个我不懂，就跟他说让他换个开证行，然后他就不理我了。LZ 给点意见哦，谢谢啊！

如果不懂，可以先去了解一下，然后再想办法回复客人的。或者是，你让他换别的，至少理由要充分一点。直接告诉他你不懂，让他换别的他肯定觉得你不是行家，当然不愿意理你了。不过下单不谈价格只谈付款方式怪怪的。

### 案例 36（第二次想要样品）

板好像不太愿意寄样品了啊，之前那个寄的已经是不错的了，我们再寄恐怕是不能保证合格的呀。我把客户的回信晾一下吧。Dear Maggie

In the past request you haven't quoted for Iron Oxide Yelow 313.Please quote your Rock bottom price to convince customer.

Regarding Iron Oxide Red 101 is general application.You must go through and see the technical coments

and adjust yours with the standard and give reference number diferent not 110 as this is rejected.

Regarding Titaniumdioxide see the coments and make sure to produce acordingly.

Rgds

T

我之前跟他说再寄样品还要再寄海运费的，然后他就这样回了。不知道什么意思啊。还是迷茫中，我想抓着这个客户啊

我个人觉得，第一次客人已经付了钱让你准备样品了，说明客人很有诚意。

第二次要我寄样，我会觉得机会更大一点，这个时候就不需要收钱了，以免刺激到客人，觉得你们没有合作诚意。

### 案例 37（客户询问就产品）

2010 年有个问题急需请教：我做汽配的，给客户的图片是 07 年拍的，客户问是新的么，我说是产品新的，请放心，客户后来又问，见下面邮件：

Hi J

Can you pls get me a Quote for C&F to Johannesburg Airport

Then my contact there in China can just come for Inspection when you ship the part.

Are you sure this is New Part/ from which origin?

Kind regards

不错啊，空运到约翰内斯堡的，空运比较有油水的，南非的经济和欧洲差不多。

重点跟进这个客人！！

## 案例 38（客户要完税后交货的报价 DDP）

Can you give me a price idea for these products DDP Belgium 1130 Haren      楼主  
这个怎么报价呀。

很好报啊，DDP 是完税交货价，也就是你货物到了当地后，要你帮客人清关并支付关税。相关费用你可以问货代，让他们给你报出来，客人把城市和邮编都告诉你了，你让货代马上核价！然后你分摊到每个产品上去，就是 DDP 的单价了。最好另外增加额外的 3 个点左右，作为预估的风险因素。

## 案例 38

楼主，下面是一个客户收到样品，并且通过测试后给我的邮件，我感觉他应该会下单，因为他在广交会上特地向我询问那款产品，寄样后又主动要求发说明书，昨天晚上就这样回答，我该如何跟进？是直接做 PI 发给他确认吗？请赐教

Dear Karen,

Thanks for your prompt response,

We will confirm you within few days.

Hi \*\*\*,

Glad to hear that the inspection is ok!

Attached the P/I for your review. Pls kindly sign and send me back if you find it's the right time.

Thank you!

Kind regards

## 案例 39

客人询价后，提供一个图稿让我们给他打样，我根据客人的图稿，给了客人很多较好的意见，客人都采纳了，但是今天客人回我一封邮件，内容是：

That is great!

The only problem is that my client has already made a decision to use a different factory for prototypes. I would LOVE to work with you though. You have been amazing. I will let you know if I can change my client's mind.

我该怎么会给客人呢？让客人可以帮我们争取到这次合作的机会？

Hi \*\*\*,

Thank you soooooo much for your kind mail! I appreciate!

We sincerely hope to find a way to cooperate with you! If your customer would like to place the order to another vendor, that's ok! But if you have another chance in the near future, pls keep me posted! It's my pleasure to be on service of you!

By the way, will you plan to visit China soon? I really hope to have a face-to-face meeting with you!

Take care! Hope everything goes well!

Thanks and best regards,

\*\*\*

既然客人都这么坦白了，自然要谢谢他。但不要表现的紧盯着订单不放，眼光放长远一点，让客人感觉你很大度，即使这次不下单给你，你也不会不高兴，只要他有任何需要，为他服务是你的荣幸！

只要客人有点感动，以后有合适的机会，还是会想到你的。这时候就大打人情牌好了，邮件稍微长一点也无所谓。呵呵~

## 案例 40（客户来中国，不回复邮件）

有客户联系我 说想要产品， 会来中国 现在来中国了邮件反而也不回了，在 MSN 上碰到了 说时间非常非常紧 让我寄样品过去 并报最后的价格，他觉得价格可以的话 立马下单 给我说过后就下线了...，这是不是也是客户压价的伎俩啊，我该怎么应对呢？

最好是带着样品过去和客人见一面，当面谈。如果实在太远，不方便，那就寄过去吧，同时给他报价。

因为你暂时也无法判断客人是否真的很有诚意，那只有争取一下了，都到了这份上了，总不能放弃吧？

## 案例 41（让客户起死回生）

我想知道有木有，让客户起死回生的招数

起死回生并不是不可能，主要看具体情况，看客人是怎么“死”的，不同的“死”法自然有不同的应变方法呢。

1) 假设客人以前和你做过，由于质量出了问题，做了一单以后没下文了，那就要花时间去重新赢得客人对你的信任。比如说跟他多沟通，推荐新产品，希望他下试单，甚至可以考虑放开付款方式，比如做 O/A，减少客人风险，再给他 2% 的 **service compensation charge**，作为售后服务中 2% 的赔付，等等。办法很多，自己要多动动脑筋哦~~

2) 假设客人你一直在联系的，某一天突然没消息了，那就可以打打电话看，找找具体原因在哪里。

还有很多很多原因，要具体问题具体分析了。呵呵~~

客人说质量 **perfect**（客户德国的）、主要问题是去年下半年那段时间价格波动反复，第二批给他报价的时候比第一批报价高了点、之后说要过来当面谈、但是又遇上春节，现在可能是那客户当时找到供应商了、随我怎么跟踪联系就是没反应

就隔三差五的问一下，实在不行了就直接问原因。

肯定有原因的。我之前也碰到个澳大利亚的，要手镯。刚好工厂有相似的。我回复的相当快，就和客人联系上了，可是聊到我发了多次 pi 之后，他说要付款下单了。。。就不会我邮件了。我一封一封大概追了 十几封 问他出了什么问题。他才会我说 我怕你们公司是假的，要我发执照。

你说的很对，一定要不厌其烦调查清楚具体原因，千万不能不了了之。

## 案例 42（交货&报价）

最近有个客户，我给他写了开发信后，就列出了一些产品问我们能否在一定的期限内完成如下：

I am not sure if our customer will consider your company but do take a look at the listed valves and see if you make delivery in about 9 weeks after receipt of order. （Date: April 27）

我答复可以在他指定的期限内交货；他就让我给报价，我也按他的要求把价格给报过去了，他就回了下面一句 Thank you for the quote. 就没下文了；我也跟进了几封邮件，但都没反应！

能不能给帮忙分析一下？谢谢。

那就只有继续跟进，问问客人，是不是交期有问题，还是他的采购计划有变？或者是他终端客人改主意了？如果邮件不会，只有打电话去问，必须弄清楚真实原因！

生意做不成不要紧，但是必须弄明白为什么，知道自己或者是公司的问题在哪里。如果你给 100 个客人报价，几乎 90%客人都说你价格太高，而拒绝你，那估计价格就真的高了！就要研究一下怎么压缩成本。

## 案例 43（了解产品结构。客户觉得价格高的时候，可以给他几个方案参考）

我前年去广交会，一个澳洲客人来问沙滩椅价格，指着我们摊位上的样品询价，我告诉他，这一款要 4.5 美元。客人说，价格太贵了，便宜点！我马上告诉他，这款椅子用的是 1600D polyester，铁管的管径 15mm，壁厚 1.0mm，所以是要这个价格，承重力远远高于国际标准，而且体积比较大，即使是非常非常胖的人坐着也没问题。如果您觉得这个价位难以接受，我还有一套方案，就是面料改用 1400D polyester，铁管改成管径 13，壁厚 0.8 的，价格可以在 2.95 做下来！

客人回答，2.95 的价格还可以，不过 1400D 的面料太薄了，如果用回到 1600D，但是铁管用后一种方案的，价格怎么样？我计算器按几下，就可以算出 3.3 美元的最终价格。客人挺满意，尽管还想接着砍价，但我让步到 3.22 的时候，同样把付款方式从 30%订金争取到 50%，大家最终都是满意的。客人当场就签了 1000pcs 的小单，呵呵~

我举这个例子，只是想说，不要觉得你很专业，也不要觉得自己的产品很简单，你了解产品的构成么？你知道影响价格是哪几个方面？哪些材料和配件调整以后可以不严重影响品质，但是严重影响价格？只有对整个产品了如指掌了，你才能在谈判中略微掌握主动，否则只能被客人牵着鼻子走！

#### 案例 44（邮件修改）

呵呵，没问题，那我就一句一句分析你的开发信，朋友们也一起看看，是不是还有其他问题。先把你原文放这里，下面再分析。

Dear Sir/Madam,

I'm glad to know you,

This is Tracy Lee from GF furniture hardware factory in china.

We are the producer of high quality office furniture , modern classical furniture,metal furniture,eames series furniture,furniture hardware and so on.

I attached our e-catalog for your reference,Any demands please kindly contact with us.Thanks.

Best regards.

1) 开头 Dear Sir/Madam，最好不要这样写，如果知道客人名字，最好把名字写上，会给他一种尊重的感觉。即便实在不知道名字，知道对方是男是女也行啊，最好就是写 Dear sir 或 Dear madam，这样也会舒服点。如果连对方男女都不好判断，那就写 Dear Sir or Madam，最好不要出现"/"这个符号，客人更容易觉得这是封群发的模板邮件。

2) I'm glad to know you. 这句话是有问题的，我知道你想表达的意思，但是这句是典型的 Chinglish，就是中国式英文，你根据中文的意思字面翻译的，但是这句话不这样说，不能说表达有错，只能说表达不地道！我相信你从来不会从欧美客人的邮件里发现这句话的。如果你见过这个客人，可以说 ‘Glad to see you in Shenzhen.’ 或 ‘Glad to see you in Canton Fair’，或者 ‘Thank you for visiting our company!’ 等等表达方式，或者干脆用 ‘Glad to write to you!’，尽量用欧美人的寒暄方式，不要用中国式问候硬翻成英文，很别扭的。

3) This is Tracy Lee from GF furniture hardware factory in china. 这句话没错，但是为了突出工厂，最好写成 GF Furniture Hardware Factory.

4) We are the producer of high quality office furniture, modern classical furniture, metal furniture, eames series furniture, furniture hardware and so on. 这句话是不是有点长？如果要写长句，最好用一下从句，结构上会比较分明，看上去舒服一点。另外 producer 这个词我个人觉得，视觉冲击力没有 manufacturer 强。当然这只是我个人看法。

5) I attached our e-catalog for your reference, 首先这是一整句话，最后要用句号，不是逗号。还有，你邮件里第一人称太多了，先是 I，再是 We，现在又是 I 开头的句子，句型太单调了，会让看的人觉得很无聊。如果换成 ‘Attached our e-catalogue for your reference!’ 或者 ‘Enclosed our e-catalogue for your review!’ 是不是会稍微好一点？

6) Any demands please kindly contact with us. 一开始就谈 “需求” 是不是太直接了？如果换成有任何问题，请随时联系我们，会不会更加委婉一些？

好了，根据以上的分析，我重新写一下，看看是不是比原文有一点进步了：

Dear Sir or Madam,



Glad to write to you! This is Tracy Lee from GF Furniture Hardware Factory in China.

We're the MANUFACTURER of high quality furniture with competitive price! Such as office furniture, modern classic furniture, metal furniture, hardwares, etc.

Attached our e-catalogue for your reference! Quotation sheet will be provided at once if needed.

Any questions, pls do not hesitate to contact me. Thank you!

Best regards,

Tracy Lee

,

## 案例 45(跟进看厂的展会客户)

LZ 你好，谢谢你的无私分享，想请教下，我们是做塑料模具的，我有个马来西亚的客户，之前报过几次价，还邀请她去上海展会，展会后之后还跟我们回来看厂了，期间参观了我们的车间，样品间，技术部等，客户也比较满意，还得知她的厂规模还算可以，留了几个样品给我，当场报过价格给她，后来又 email 给她报价单，她回复我 Thanks for your quotation.I'll consider after everything is confirmed，我应该怎么进行跟踪比较好呢？

慢慢来，接着跟下去，要有点耐心哦，每个 2 周左右跟踪一下，了解客人的进展就可以了~

## 案例 46（客户把价格砍到一半）

如果对方把价格砍到一半，还说是他们当地的其他供应商提供的价格。之后的质量解释什么的他都不回了。这要怎么再去跟他磋商呢？好像他都把商议的余地都封死了。最近都不知道要怎么跟了？因为那个价格完全不可能啊，在这里坐等 LZ 赐教。。。。。

未必是不可能的哦，如果你没有实地去调查过，这只是你的猜测！其实中国制造近几年的价格优势已经大大削弱了，很多客人的订单其实在流向南亚。只是中国大陆毕竟这么多年的积累，长久的经验和熟练的工人，制造业的优势不是那些小国比得上的。但并不代表客人在骗你，如果没有实地考察过，不要下最终结论。当年朱总理上任后，一个主要的举措就是顶住国际压力，把人民币大大贬值，兑美元汇率一路下降到 1 比 8！也就是从那个时候起，中国成为世界工厂！也成就了 90 年代的外贸黄金时期，那时的业务员全是现在的大工厂或大贸易公司老板~

如果这个客人的价格体系和你们的价格体系完全没有交集，那就要果断放弃，找别的适应你们价格范围的客人！

## 案例 47（客户不愿意付样品的运费）

就是寄样 人家 一般都要付运费的哦，如果运费 都不愿意付 也 太没诚意了吧 是到英国的运费不付的情况下，我只寄给合作过的老客人。凡是新客人，都要求付运费。这是基本条

件！当然，如果客人付了样品费，那运费的确可以不付了。反正一句话，双方都要付出一点的，才能展示合作的诚意。

## 案例 48（客户没在中国下过单，不了解程序）

我是做塑料模具的，还有个马来西亚的客户，2009 年 12 月份询盘，只有照片，当时就因为缺少尺寸等，回信问信息，结果没有消息了（看了 LZ 的帖子知道当时不应该这么做）2010 年 4 月我写了封邮件问关于这个项目怎么样了，客户很快告诉我仍然很感兴趣，但不知道如何开始合作（第一次在中国买模具）和到马来的运费，如果一切同意了，很快就会寄样品，我就告诉他我们的工作程序和邮寄地址，因为 不知道是到哪个港口，不好报运费，

其实不用问，我一般都会告诉客人，我们和货代关系很好之类的，如果他有兴趣，我可以报他 FOB, C&F, CIF, Door to Door 几种价格给他参考，由客人来决定具体如何合作。然后等客人回复好了，他通常会选几种让你报，比如说，给我报一下 FOB 和 CIF 价。那你机会就来了，就可以进一步问港口了，或者索性不问，挑选马来西亚几个主要的港口，给他报价，再让他自己选就是了。

## 案例 49（客户泛泛询盘）

天有个台湾客户打电话过来，询电话线的价格，其实是今年香港展会上认识了他的老板，回来后老板也有邮件给我询网线，但是他们对导体的要求是 CCA 和 CCS，一般我们做的是铜导体，像他这样的很低端也很劣质，但是经理还是外采购的价格给他报了价格，之后我跟进了两次，就没回复我。

回到前天的话题，询电话线，他邮件给我，要我报 1pair to 50 pair 的价格，其他什么都没写。

因为我刚做外贸才两个月，很多还是不懂，所以问工程师，工程师这个怎么报价，要客户给出导体材料，直径，绝缘线径，护套材料，包装。

我傻了吧唧的就这样给客户邮件了，客户给我的回复是 0.55mm Cu,绝缘 PE,包装 80Yards/coil,绝缘线径，护套材料等有我们决定。

我现在发现，要是早看您的帖子，我不会这么去向客户索要具体的资料了，简直把自己往死胡同了逼了。

楼主，如果是你，你会怎么回复给客户？当他要我报价，1pair to 50 pair 的电话线？

很简单啊，就根据他的大框架，挑现成有的，准备几套方案给他选择~ 先看看客人反应，如果他围绕你现成方案谈下去，那不更理想么？

你非要从他那边把什么都问清楚，结果发现你搞不定，那不是自找麻烦么。。。

## 案例 50（客户给指定的产品询价）

Attached you will find information about the product that we are looking for. If your products meet the specifications and prices stated, you are welcome to send us a quote.

Regards

XXX

楼主，这个是客人给我的回复，我们公司是生产节能灯（Energy saving lamp），但是因为客人的规格很明确，但是电压是 277V（上网查了是工业用的），但是一般民用电压是 110V，所以，接下来，我该怎样回复客人？ 该怎样问清？

麻烦楼主给我指点下，感谢万分！

千万别问客人，先问技术部门，这个问题怎么解决。如果实在没有办法，就只能问客人了。但是客人肯定会觉得你不够专业，没有做过类似项目的经验。

## 案例 51（）

我有一去年 10 月份香港展会的俄罗斯客户，一直跟到现在还没给我单。最近我重新发了一份产品最新价格表，他马上回复说我们价格很好，很想与我们合作，但是他要求的几款新型号产品从参加展会后就一直问我有没有研发出来，这几款产品目前国内只有一家工厂能够生产，所以我们无法满足，他说不愿意把单同时下俩家，因为操作很复杂。最近他有一直在问我很多包装，运费等问题，问我们是否能够解决，我回复可以解决。我给他发的邮件他也是每封回复，但就是不提下单，他的意思是一直等到我们公司研发出这几款产品才要跟我们合作，我们的产品是笔记本电池，由于这几款都是索尼电池，需要解密，国内很难做到，换句话说我们是不可能研发出这几款产品的，但是者是一个比较大的客户，我很希望能拿下，请给我一些建议我应该想些什么办法说服他给我们下单，或者说这个客户是不是没有多大希望。

笔记本锂电池技术要求很高的，几乎全部被索尼、三洋、三星、松下垄断了。去年松下收购了三洋的锂电池部门，重新整合，世界上就变成三巨头了！他们抢了差不多 90% 的市场！目前国内的供应商只能接一些中低端的产品，索尼的东西是做不了的，不仅因为技术问题，而且专利也是一大堆的麻烦。

## 案例 51（认证齐全，客户嫌价格贵）

我现在是给台湾公司做外贸业务，我们的平台是台湾久大的。我把客户给找来了，可是报价让我汗啊，没有说不贵的。我们的产品质量非常之好，认证齐全，一般的客户接受不了。便宜的也能用啊。

第一，你要想办法了解到产品真正的价格，

第二，想办法两边沟通，争取一部分嫌价格高但又认可你们质量的买家。

这看你的沟通能力了。

第三，如果价格确实偏高，去找真正有能力购买的买家。

我们公司的产品加上了到台湾的运费，有些元器件是从台湾采购的，就技术来说，是台湾的前几名，更不要说国内了。

我看了您的指导，写了一封开发信，很短，纯文本的，呵呵，一天发出去，三个回复的，而且很具体。

你说很多老外使用黑莓的手机收发短信，一点都没错的啊，有个回复的后面有这样的字眼：

**Sent via BlackBerry by AT&T**

顺便说一句 AT&T 也是我们的客户哦

我们公司很多原材料都是日本进口来的，你可以告诉你的客人，AT&T 是你们的客户呗。

在主题里就要写明 supplier for AT&T，邮件里面也要强调这点，另外你们原材料从日本进

口也要重点突出！这些都是很大的优势啊，要着重体现出来！！

## 案例 52（客户暂时不需要）

我一个瑞典客户跟我关系看起来还挺好的。有什么事都跟我聊聊，她知道我去做水龙头。然后让我推荐几款水龙头。价格报过去，昨天客户跟我说你们的价格好高啊，起码贵 30%，现在质量我是不了解，但给我的感觉就是很贵。然后我跟她说这个价格是有 CE 认证的。她就这么说，CE 认证的价格也很贵，不过你们即使提供很低的价格给我，我们现在也不会购买，现在也只是告诉你，不是你公司 我自己的一个想法。我个人觉得可能他们公司现在也不急着寻找水龙头，另外她之前也跟我说过，水龙头的样品她也收到了很多。所以就她就有点排斥心理。对于这个客户，就是以后我们公司推出什么新的款式，或者其他客户下订单的时候，可以跟她推荐下。觉得怎么样？

是你们整个价格体系都高呢，还是单独几款产品价格高？可以主动给客人提供样品，让他看看。很多时候看了东西以后，才会有第一感觉，这东西值不值这个价钱。呵呵~

如果实在不行，建议你找找别的客人看。水龙头这些卫浴类产品，市场需求相当大，低的中的高的都有人做，找到目标客人和切入点就可以了，接下去就看你怎么谈喽~~

## 案例 53

楼主，怎么和客户交流为什么把单子下到其他工厂呢？邮件怎么写？我在 MSN 上和客户说请他说说原因，他一直不回答我。请指教！！谢谢！

我碰到这种事情只会装糊涂，不跟客人提这个问题，否则客人脸上挂不住，恐怕就索性不跟你合作了。。。

## 案例 54（）

有个问题想要请教一下，我是做装载机，挖掘机这些建筑机械的。一个月之前，有家非洲贸易公司询了 truck mixer ， dumper 等等 好几种产品，来来回回的邮件 一个多月了，到现在还是没有下定单，价格我是给的很低很低了，看着 truck mixer 的 17 点的退税的面子才给他那么低的。可是最近突然不联系了，发邮件也不回，LZ 能不能给分析一下 客户的心态？难道他只是询价的吗？

有可能是客人计划有变，或是市场行情有变，或者他的终端客人出了问题，又或者他在出差比较忙，什么可能都有的。如果邮件不回，打电话跟踪一下，了解真实情况~

## 案例 55（）

想请教一下楼主

第一次发开信给客户，可是客户答复：

PLEASE SEND ME YOUR PRODUCT LIST

其它什么信息都没有，我答复客户：

COULD YOU KINDLY TELL ME WHICH PRODUCTS YOU WILL PLAN TO  
PURCHASED IN THE NEAR FUTURE ?

可是好几天了，客户还是没有任何 reply，是不是我的 reply 有问题？请指教

不要多问，客人既然要报价，你可以推荐个几款你们卖得好的产品，顺便再问问他，哪些系列更感兴趣，慢慢套他话~

## 案例 56（搞清楚客户身份:促销品）

有个问题想不明白，有个客户竟然要买将近 50 个品种的灯，每个品种只要 500 只，这怎么理解呢？零售商？可是他本人在沙特阿拉伯，报价要报到巴基斯坦的。不解 ing

这个也很正常，有可能他是贸易商，和他的客人做 drop ship 的

这个怎么说呢，要根据经验来判断了。

Iz,我们怎么能知道客户究竟是 importer，还是 distributor，还是 retailer？不能直接问的吧，那要怎么准确的知道呢？

大致可以这样看，如果客人是 importer，通常背后有固定的买家，真正的买家不是他，有的时候你可以通过客人下给你的订单发现，彩盒居然是沃尔玛的品牌，说明产品最终是卖去沃尔玛的，但是这个客人又明显只是一个贸易公司，所以他就是 importer，当然也有可能客人收购了当地的某个品牌或拥有某个品牌，掌控了一定的资源，他的所有东西打自己的 logo，也是可能的，但这种情况比较少，还有就是促销品和赠品的订单，基本都在 importer 手里，比如说可口可乐打算下季促销，买一箱可乐送一双带他们 logo 的溜冰鞋，这溜冰鞋的订单肯定在 importer 手里；如果客人是 distributor，那他有稳定的下家，而且掌控着一定的销售渠道，distributor 服务的就是 retailer 了！如果客人是 retailer，那就是直接面对消费者的，所以他的包装就必须是销售包装了！不可能出现类似散装或者白盒之类的，因为零售商是没法卖的！

呵呵,来支持楼主.说到促销品,我在公司就是做欧洲可口可乐 Promotion.但是,我们都是通过当地的 Importer 在做,这些大公司基本不会自己找工厂或者是和国内的贸易公司合作.因为促销品的品种非常多变,需要 Supplier 有强大的货源支持和完善的服务支持.单一的工厂是很难满足他们需求的.很多时候,我们与工厂合作都会很头疼地遇到各种问题,如果老外直接和这些工厂合作,恐怕更是要跳脚了.做 Promotion 很重要的是 FAST ACTION,客户会不断的改进调整方案,你也需要根据他们的方案不断调整报价.通常前期都是花费了很长时间在询价报价比价上,一旦下单,就是急着要交货的.一旦延期,空运的可能性很大.而且,这种 Promotion 的订单,在打样上的投入也非常大.通常当地的 Importer 需要供应商根据他们的设计方案,提供非常完整的样品.因为很多时候,设计仅仅是设计,会和实际生产的有差异.好的样品支持,对于订单的确认非常有帮助.有时候你打了很多样品,但是,最终没有接到订单.不

要灰心,只要你的样品在客户的 **SHOWER ROOM**,而不是躺在某个不知名的角落睡大觉,日后都有可能有好消息.因为国外的 **Importer** 也有很多其它客户,如果你的产品不错,他们都会找机会介绍给其它品牌客户.

嘿嘿,做促销品你是专业的哦.的确是这样,如果对方是大客户,国际知名品牌,促销品几乎不可能和客人直接做,因为他们会有一些固定的渠道,一些欧美的贸易公司,或者港台的贸易公司,帮他们专门处理这些项目的.

促销品的量都很大,我觉得主要分两种,一种是 **promotional items**,另外一种就是 **premiums**.我不知道中文如何准确的翻译,但是两个词汇的不同之处,就是 **promotional items** 侧重于“换购”,比如说你买了一箱卡夫饼干,每包里面有一张卡,当你收集了 20 张这样的卡,就能以 2 美元的价格换购一双溜冰鞋.可能这双溜冰鞋真正的销售价要 20 美元,卡夫公司大量做这个促销项目,再加上品质略次一点点,可能采购价只有 3 美元,但是对于消费者来说,市面上 20 块的鞋,我只要加 2 块就能获得,这就给他产生了一种增值心理.在经济学上称为产品的附加值.

而 **Premiums** 又分两种,一种是大的赠品,另一种是小的赠品.在那些大 **trading** 的概念里,0.35-0.5 美元是一个临界点,也就是他购买的小赠品的单价最好低于 0.5 美元,甚至 0.35 美元,再高就不属于小赠品了.比如雀巢的那个红色杯子,很多人见到过吧?雀巢的采购量极大,你知道那红色的杯子采购价多少?低得吓死你,才 **USD0.20**,这是 2006-2007 年的价格,至于现在多少,我不太清楚.很多人甚至买咖啡就是为了一个杯子,我只能感叹,雀巢的品牌意识和企业文化做得太好太好了!!别人愿意花几十块买瓶咖啡就为了一个比纸杯稍微贵一点的东西。。。。。。小赠品就很简单了,比如你去买趣多多饼干,送你一个冰箱贴,或者是你去买包味精,送你一个小的无纺布袋,这些都可以算做小赠品.

大一点的赠品就不一样了,比如说,你买欧莱雅化妆品满 800 元,赠送你一把伞,这伞的造价因为相对高一点,所以就使得你消费的限制提高,相对来说,量就没有小赠品这么大了.

因为消费者有一种占便宜心里,所以商家每年都会有各种各样的赠品和促销活动,目的就是让你感觉到占了便宜,然后乖乖从口袋里把钱掏出来,同时心里还充满了满足感.呵呵~

说到大的贸易商,其实促销品项目基本上掌握在 3-4 家欧洲公司手里,名字我就不说了,一家西班牙的,两家瑞士的,另外还有一个好像是德国的.最大的促销单项目几乎都在他们手里,至于他们分给其他欧美的贸易公司,甚至港台的贸易公司,那都有可能.毕竟供应链无处不在.

**drop ship** 简单来说,就是直运!客人是贸易商,但是你直接发货给他终端客人

## 案例 57 (FAMA)

1.FAMA 是 Disney 的认证啊,中文应该叫“设备及经营认证”,其实很简单的,客人会发个表格给你填,如实填写你们工厂的情况,如果有虚假,是需要承担责任的.主要是现在出于全球反恐的考虑,美国是不允许带有任何恐怖嫌疑的国家和地区出口产品进美国的.而 Disney 总部就在美国,自然严格按照这一标准,针对他们出到世界各地的产品.

一般情况下，你填了这份东西以后，表示你遵守相关的法规和反恐需要，Disney 接着就会在下单以后做 **factory audit**，也就是验厂。

2.你这个 **FAMA** 的问题终于问出来了，我同事以前在美资 **office**，是做 **office manager** 的，她只知道 **fama** 是客人给的，Disney 的订单全部都要这个东西，其他的都是船务和助理的事情，她就不清楚了。前两天她找以前公司的 **shipping**，今天才拿到准确答复：

3.**FAMA** 不仅在出口的时候需要提交给中国海关，以证明你的货是经过 **Disney** 授权的，不仅工厂安全，产品也是安全的；

4.另外目的港海关也需要这个东西，证明各方面安全的同时，也保证你的产品是合法途径进来的，而不是仿冒 **Disney** 的牌子。就这么简单了

## 案例 58（**FOB:交期付款方式**）

另外，我也有一个案例。自己通过 **google** 开发的一个德国客户，我们是做医疗配件的。客户要求我们给他做样品，样品确认后完成大货他再付款。但是这不符合我们公司的规定，我们要求都是客户付款了才生产大货。即便是公司允许，我也觉得客户的要求无法接受，这样所有风险都由我们来承担了。我担心样品做出来客户不要怎么办，毕竟这个开发的投入也是要人力和时间的。大货做完到了德国他们拒付款我们也没折...也是第一次做生意，所以我就回他我们无法接受他们的付款方式，并建议他们先付一半款，我们可以做样品，确认样品后再付另一部分款我们生产大货。结果他们说我没有诚意跟他们做生意，还说这样是把所有风险转移给他。我觉得是他没诚意吧。请你可以参考下面的邮件，并帮忙分析一下原因，谢谢！

Dear Alex,  
concerning our conversation I understand, that you do not want to make business with us, because

1. you want to send the cables only to Beijing but not to Germany, Baden-Baden
2. and you want that we carry all the risc of this business alone.

best regards  
Michael

2010-5-7

Hi Michael,

Hope you're doing well. Sorry for my delay mail. We're recovering work today after the three days off for Labor Days.

Having not received your information for some days, I'd like to know of your feedbacks and we would be pleased if you would let us know your thoughts on the trade term.  
Thanks for informing us your thoughts on our future cooperation.

Again thanks for your kindly attention and looking forward to hearing from you.



Best Regards,

2010-05-04

Dear Alex,

1. is the price FOB from Beijing, China to Baden-Baden, Germany?
2. Since this is the first time we deal with a chinese company, I will ask our Board of Trade if the payment is usual.

best regards

Michael

Dear Michael,

Please check the below information:

- 1, That's correct. The price is FOB (Beijing), China as I noted in my previous mail.
- 2, Sure. We also intended to send you a sample for your checking before the mass production.
3. Regarding the payment, we do understand your situation as it's our first business. We do want to try and work with you, but we can't accept your payment method because our company has policy that our financial department need to confirm customer's payment before we arrange the production, so the best I can do for you is to suggest that you can pay the half amount in advance. When you check and find the sample acceptable, you will transfer the balance payment so I can arrange the production with 100 pcs. Hope you can also understand my situation.

Any question you have, please let me know timely.

Best Regards,

2010-04-28

-----

Date: 2010-04-27 19:19:10



Dear Alex,

1. Is the price FOB (free on board)?
2. Testing: Before we give you a purchase order, we must test 1 cable. Please send us 1 cable with the CE certificate
3. Paying: In case the amount is not very big, it is not necessary to decide a LOC (letter of credit) between our banks, and we can reduce the expenditure in the way, that we divide our risks in 2 parts: We pay the half amount at start up and the second part by receiving the 100 cables.

Best regards

Michael

Dear Michael,

Please kindly note that the delivery date should be 45-50 days after we receive your order and full payment.

With your any other questions, please let me know timely.

Best Regards,

2010-04-27

还有我感觉他老是在 **FOB** 上说问题，他的问题我也觉得有点模糊了，好像是说让我们发到他们当地了，那这样就是 **CIF**，肯定不是这个价格。依你的理解，他是这个意思吗？

我算是看明白了，貌似客人并不是很了解 **FOB** 的含义哦。他觉得你把货运到北京就不管了，而不是到德国。这个问题很纠结，必须要跟他讨论清楚。既然邮件里没法写明白，可能文化差异，大家沟通和理解方式有问题，最好打个电话问问看。

关于付款的问题，其实根据国际惯例，生产前是需要确认产前样和大货样的，等大货样确认以后，客人封样，然后以此作为未来交货时验货的根据！但是目前中国企业面临的实际情况是，很多东西要做出大货样来，就必须专门制版，甚至还需要开模具，一旦大货样出来了，客人不满意，那这些投入都白投了。

我以前碰到这样的坚持要看到大货样的客人，就先收订金，最少最少不得少于货值的 **5%**。因为这种斤斤计较的客人，以及某些对中国企业防备戒心很大的客人，你要按常规问他收 **30%** 基本不可能，最好就先按 **30%** 为基础谈判，然后慢慢下降，目的是至少要收点钱

进来，然后投入费用心里才踏实。即使客人最后不要了，损失也会稍微小一点点，心里也会好过点，不会有上当受骗的感觉。

如果做 TT，我肯定会注明含多少订金，但是余款怎么收，我从来不写！因为你写了见提单 copy 件，客人或许满意或许不满意，索性不写！如果客人稀里糊涂签了 PI，货做下去了，那我完货前就拍好照片，问他收钱！因为合同上没有写明啊，我完全可以说，我当初的意思就是多少多少订金，剩下的发货前付清！如果僵在那里，那就退一步，让客人再付多少，然后剩余部分见提单复印件。如果客人实在不愿意，你就装出很为难的样子，说尽量跟公司争取，最后你告诉他，帮他争取到最优厚的付款条件，公司允许货物先出，等提单复印件有了，再收钱。这样一来，客人心里会觉得你很能干，做到了他想要做的。

还有，你英文水平很不错，最下面 4 月 27 号的邮件写得最好，上面就一封不如一封了。呵呵，是不是客人谈判步步紧逼，你就越来越乱了？

楼主，谢谢你的分析啊。我试试看再跟他解释 FOB，刚开始我也觉得他是不明白 FOB，只是不确定，现在看来的确是在这里出现了些误解。随着谈判的深入，我觉得自己的英语也是有限啊。

是不是可以不要解释，同时报 FOB, C&F, CIF 三种价格给他选择？

你是说让客户自己做一个比较？这样可以。我们出货的方式其实挺简单的，就是通过快递公司运货。那 CIF 价就是直接加上快递费吧。

可以跟客人邮件里同时报 FOB 和 CIF，简单解释一下差别，然后让客人自己选择~

## 案例 59（客户不回复样品费）

楼主你好，前几天我收到了个询盘，报完价后客户没有回复，然后前两天我就写了封邮件问客户是否收到报价，可以让我知道他的进一步意见吗，她回复说她们需要购买，然后问我是否能给她做个样品，然后我就说要收 100 美金样品费，因为要制版，样品费会在下单的时候退还，但是这两天客户就没有再回复我了，不知道是不是不想付样品费，请问我该怎么进一步联系她，我口语不好，怕打电话沟通不好，请问邮件该怎么写比较好呢？

我想问一句，样品是不是非常麻烦？是真的需要打个样，要这么多费用么？

如果不是，就像我前面说的，最好是你们承担样品费，客人承担运费，这是最合理的。因为他不用填一大堆的申请，让财务安排转账，只要给你一个到付账号就可以了，非常方便。

老外也是很懒的，也许这人只是个 assistant，你让他安排 100 美元，虽然数字不多，但他可能要找主管签字，主管的主管签字，主管的主管的主管再签字，然后还要向财务说明情况，由财务主管复核，最后才安排转账。你觉得，老外会有这个耐心么？他在和你联系的同时，肯定也在跟别的国内同行联系，如果别人就一句话：Pls give us your courier account, sample will be sent asap! 你 99.9% 会失去这个机会的。

所以做生意很多情况下还是要投入的，很多老板梦想着一毛不拔，但是订单一个一个进来，哪有这么好的事？

## 案例 60(样品费不收， 客户付运费)

谢谢楼主。本人刚做外贸 2 月，主要是做假发产品的。由于工厂规模不是很大所以公司规定要付运费，哎没办法 O

付运费很正常啊，运费本来就要客人承担的！问题是，样品费最好别收，这样比较公道~

## 案例 61()

1、有一个 107 界广交会认识的贸易公司，后来他寄样品给我，我报价后说比原来的供应商要低 0.5USD/个，价格有优势，就看客户同不同意转厂了。后来他还问能不能下单前先做样品，我们也同意了，他连纸箱设计图也发了过来。之后几天一直问他情况怎么样，他不肯多说，每次只是简单地说在等客户。五一之后打电话给他，说时间太紧了来不及下单了。之前他的确有跟我说过，下个月的单这个月就要定下来。这个单子就这么泡汤了。你说是怎么回事呢？(这个贸易公司的联络人是韩国人，但会说不太流利的汉语，不太喜欢多说话)

2、我现在在工厂做业务员，时间是一年半左右，你认为我要发展的话以后的路可以怎么走

3、如果希望以后开贸易公司，那么要具体什么条件呢？

很简单，搞定他，吃饭请客送礼什么都行，一定要让他帮你当朋友了，然后什么话都说了，你就明白真正问题在哪里了。

## 案例 62(说好的寄样，客户突然间说对公司不了解，不是很信任)

楼主，请教你一个问题。我是做塑料模具的，两个月前吧，有个客户说的好好的，要寄样，试个小单，然而一直没寄，中途对模具材料不确定，有问我们的意见，后来叫他寄样，又说对我们公司不了解，我发了视频和图片过去，后来聊一些私人问题，紧接着就在网上消失了，TM，MSN 都不见他了，曾发一封邮件问他最近怎么样了，也没回复我。请问，楼主，这单还有希望吗？我该采取什么行动呢？

估计希望不大了，可能这个项目他不想进展下去，或者有了别的供应商，所以不跟你浪费时间了。

当然也有可能，谈判过程中哪个环节出了问题，客人突然间不信任你了。总之都有可能。

可以打个电话跟进一下，问问情况，不过别抱太大希望。

## 案例 63（客户是东南亚的）

在目前的这间工厂，老板是讲信用的，提成是一月一结，时不时会请我们业务吃饭，打羽毛球之类的。不过，我现在客户还不多，提成比较少。现在主要目标是充实自己的能力，找几个稳定的客户，每一两个月就会下一次单的那种，实现这个目标再想下一步。有机会的话，当然谁都想做老板了，呵呵！

另外，再想请教一个问题：我们现在有部份客户是东南亚的，他们很多都是华人的第二代，第三代，有的还会说点中文，同这部分客户怎么打交道呢？

既然老板讲信用，那就最理想了！这年头这样的老板也不多了！

东南亚客人其实还好打交道的，一般都是华裔，文化背景差不多，比较容易沟通。这样

客人有什么需要，有什么不满意你第一时间就能知道，不用去猜。只要多沟通，多相互了解，是没问题的。

## 案例 64（修改开发信）

Dear Sir or Madam:

Glad to hear that you are in the market for GPS navigator. This is Terry from F-King International Co.,Ltd.

We are a professional manufacturer of GPS navigator in Shenzhen China. Our strict quality control system and high efficient ensure you can get good quality and quantity products at the best competitive price.

To know more about us, please feel free to contact me.

Regards

Terry

Address

E-mail/MSN:

TEL/FAX :

MOBILE :

Website:

-----  
楼主，以上是我根据你的方法改的开发信，你看还有哪里需要改动吗？谢谢！

这位兄弟，如果你是我的学生，那我肯定要给你打 A，你毕业了，至少开发信毕业了~ 呵呵。

## 案例 65（客户收到样品之后不回复邮件）

最近一个客户，在网上看了我们的产品，要报好的价格，还要来中国拜访我们...

现在来了，只在 MSN 上给我说没时间，让我寄小样给他并报最后的价格，价格 ok，下单....

我照做，但是收到样品了，也无任何回复...

这个客户是在玩心理战吗？

我该怎么应对此客户呢？

很难说，客人不回复有很多种原因的。比如说，他还在确认中，或者他的终端客人还在确认，又或者订单取消了，采购计划有变，等等。最坏的情况，就是他订单下给别人，但是又不想跟你再有瓜葛。你要保持跟进~~

## 案例 66（客户不回复--跟进客户）

LZ,如果客户想订单，但是他说过 everything looks good and we will be placing an order with you in the next few weeks. after we place and receive the order we will look over the products and let you know of any comments that we have.

thank you for all your help

现在过了 10 多天了，我应该再怎样写信呢？提醒他什么时候订单之类的，但是好像是不是不能太直接了呢？

可以直接点，这样写：

Hi \*\*\*,

Any news?

Best regards,

\*\*\*

## 案例 67（签 PI 时候，客户说价格高）

4 月 30 号，一个格鲁吉亚客人在我们工厂下了订单，当时只是签了一份 PI。

但是到催他付定金的时候，他竟然说我们的价格高了。

我该怎么办呀？

那就只能接着谈了，谈到双方能达成共识，然后发 revised PI，给他签~

## 案例 68（客户问我们 moq 还有是批发商还是零售商）

一连几天看现场直播，确实我们很多地方需要改进，楼主的点拨让我们豁然开朗。非常感谢！

我这几天发开发信收到一个回信，短短两句话如下：Is there a minimum amount to place an order? Is this wholesale or retail? 请教一下楼主这个该怎么回复合适？谢谢

Hi sir,

Thank you for your prompt reply!

Sure, a trial order in no problem! Normally, our MOQ is \*\*\*pcs. But we can accept the small quantity in first order, to find a way to cooperate with you!

Pls give me your comments.

Tks & br,

## 案例 69（询盘-报价技巧）

阿里的老师给了几个谈判的好方法，可是我现在觉得有点不可行，但是很想尝试去做，毕竟是个技巧

NO1，把买家的询盘发给其他的供应商，得到回盘，可以得知价格，也免得自己回复了

NO2，得到买家的三个目标价格，我们分三个价格方案给买家报价。但是我们给的价格要高于买家给的最低价格和最高价格，但是低于买家的中间价格，达成交易

我开始觉得方案很好啊，可是操作起来好像不是那么回事，所以想问一下 LZ，你是否这样谈判过，你的具体操作是什么？

我觉得理论是理论，实际上未必可行！就说 3 个目标价格，买家怎么可能同时给你 3 个目标价？不太现实吧？经验丰富的买手都知道，一开始是绝对不能亮底牌的，否则如何掌握主动？可能是先让你报价，然后嫌你价格高，然后你主动降价，他还是觉得高，接着砍，砍到他觉得砍不动的时候，再用你的报价去压别人，拿别人报价来压你。到最后压无可压的时候，才抛出目标价！！！逼你去按照他的思路接受！

## 案例 70（客户觉得你不专业，是个新手）

I'm sorry you are obviously new at this and you're obviously not a factory, I am sorry, get your act together and when you have an actual offer with a professional presentation please let me know, by now I am way too busy to guide you through the process of good marketing.

没办法，很显然这个客人已经不信任你们了，他觉得你是新手，而且不专业，他不想浪费时间来引导你做事情。

坦白说，这个客人还算不错的，能回复你，很多客人就直接不理你了。我的建议是，一定要好好学习产品，把自己变得专业起来，不管是产品，邮件，报价，还是各种问题的处理方式，一定要让客人觉得你是 **expert**，在你的领域里你远远比他专业，你可以掌控一切，觉得你是他找的 **right person**，那就对了！

## 案例 71（客户想要高点的回扣）

楼主，我有一个客人要求拿定单 5% 的回扣，经过跟老板的商量，我们只能让出 3%，下面是我的邮件：请帮忙过目，如有不妥，请帮忙修改一下，这可是我的第一个客人。非常感谢！急！！

Dear XXX,

Thanks for your prompt reply. After meeting with general manager and other department, as you are my new customer, we do want to try and work with you, and meet your request, but the best we can do is to give up 2-3%. In fact, we have no profit for this order in order to develop business with you for a long time. We hope that this will meet your approval.

Look forward to hearing from you soon!

Best regards

Xxx

兄弟，说实话，你的邮件我看得发晕，句子太长了，不好理解，而且用词有点重复，既然有 order 了，后面就不要 in order to，读起来像绕口令呢。而且 profit 这个单词用的不准确，也是 Chinglish，老外的邮件里很少这样说，一般他们会用另外一个单词表示利润，就是 margin！

另外，关于暗佣，为什么不能拿 5%？反正羊毛出在羊身上，就算他要 100%回扣也没问题啊，把报价\*2 就可以了嘛。

谢谢楼主的回复。我们之前已经报给他了，他现在提出我们价格再低点，他们要 5%的回扣。（他们是外国贸易公司在这里的采购办事处，货物最终出口到外国）的。谢谢。

你只要报你们的最低价，然后告诉客人，他想加多少都可以。如果邮件里不方便说，把客人约出来，请他吃饭或喝咖啡，大家当面谈，很多东西只要一见面，谈一下，很容易搞定的。我前面说过，不怕客人要钱，就怕他不要钱！这样一来你们就变成利益捆绑了，他必须保证你订单多一点，你才能在收进钱以后给他暗佣，这种客人都是长久生意，要好好把握了，抓住了以后就是你的老客人！！

谢楼主的回复！！那今天的邮件我该怎么回复呢？告诉他，让出 3%是我的低价了，为了第一次合作成功，没有利润了，让他自己报给客人时候报高点，高多少多无所谓~~~请指点！

这样写吧：

Hi \*\*\*,

The price we quoted before was actually our best offer, with 3% commission included! Please add the percentage on the basic price if you need more.

We really hope to find a way to cooperate with you, roughly no margin in this order. Pls kindly realize our position!

Thank you!

Kind regards,

你发之前最好打电话确认，暗佣这东西毕竟是桌底交易，上不了桌面的，先问他，发邮件方不方便，如果方便，那就发过去。如果不方便，就发他私人邮箱或者口头确认。

## 案例 72（运费/样品费）

之前我问过你 有个巴基斯坦的客人要求寄样品 但不付快递费。你说放弃这单

但是这个客人是和我说他要检测质量。我刚看了前面你和别人聊的内容，发现你说如果是检测质量的话，客人已经自己付检测的钱了，运费当然要我们出。。是这样吗？？

如果他给你的地址是 BV 或者 SGS 等检验机构在巴基斯坦的地址，让你直接寄去实验室，那没关系，你掏运费吧。如果产品是寄给他公司的，那抱歉，必须要客人给到付帐号。

## 案例 73（付款方式安全吗）

we are able to make a deposit of %20 at first and pay the rest of 80% when shipment is ready. 这个付款方式安全吗？

shipment is ready 我觉得有点像软条款，到底是货装船后，拿到提单算 ready 呢，还是说船到目的港，客人提走货才算 ready？一定要提前和客人约定清楚，免得将来客人扯皮

客人的回复如下

By " shipment is ready", I meant when you fax us the B/L or bill of landing .

对了，这个客人是伊朗的...这样安全吗？

还是不清楚，他只是说，当你给他提单复印件的时候，他会付款。但是并没有说清楚，船到底怎么样，是船到港口，你再给他复印件才算数么？你的邮件写得不好，又犯了我前面不断提到的错误，就是喜欢问客人问题，我再三强调过，不要问客人问题，而是要你给出方案，让客人来接受！！！！！！！！

其实你前面就不应该这样问他，这样很被动，他现在又是含含糊糊，难道你再问一遍？客人会很火的。你前面其实就可以这样写：

Shipment is ready, that is, you'll balance the payment after the goods delivered and the copy of B/L received. Right?

这样一来你就把定义给定死了，客人只能回答 yes 或 no，那就确定了哦，不给他留任何空子可钻！！

我话说得不好听，但是事实就是如此，你还不够专业，要好好去摸索！！

~

## 案例 74（搜索有效的邮箱）

搜索出来的 email 大部分都是 info 开头的，怎么才能让采购部的人看到这封邮件？或者说怎么找到采购部的 email？

如果是 info 的，发还是可以发一下，虽然意义不大，但也不是绝对的。我就有接到过订单是 info 邮箱发来的，因为是小公司，对方用 info 邮箱的居然是老板，呵呵~~

## 案例 75（大买家）

像 Lowel's, B&Q, Sears, Kmart, Home Depot, Wal-Mart, Castorama, Meijer, Carrefour, Auchan, Metro, Shopko, Koctas 等等，都算大买家，还有很多很多很多。

## 案例 76（书）



Secrets of Power Negotiating》，《moment in peking》，《在平的世界中竞争》  
林语堂的。道格沃森。在平的世界中竞争。  
还有香港利丰集团的《供应链管理香港利丰集团的实践》

## 案例 77（软三元）

作为一家贸易公司，想要开始做裘皮产品出口。个人多年前做过这个产品，有几家工厂资源。现在想要重新评估这个产品出口的利润及可行性，最好能做个市场分析报告，关于如何入手以及相关评估步骤希望楼主多多指点

你的行业我不太了解，个人感觉貌似并不是直接针对终端消费者的，那就缺少了零售价格作为参考了。

这样说吧，一个 1 美元产品，最终流到消费者手里的价格一般是 4 美元，这中间的 3 块钱差额就是我们所说的“软三元”！所以真正优秀的供应商，并不是要把 1 块钱增加到 1 块 1，或者把成本压缩到 8 毛甚至 6 毛，而是要在剩下的软三元里面下功夫，这个就是供应链的精髓了。理论大家都知道，问题是如何根据自身的实际来操作，就需要好好研究了~~

## 案例 78（接手同事的客户）

LZ 大哥， 有个问题再来请教你，我们有个客人，之前都是我一个同事在跟得，样品已经寄过去给客人了，后面她离职了，这个客人就被落下了，然后我来接她的工作，4 月 20 客人发了邮件说要去参加广交会，问我们要不要参展，，期间都无人回复给客人，直到 4 月 26 日我开始接手我同事的邮件，我整理邮件的时候就给客人回复说我们今年不去参展，但是老板在展会期间要去广州，所以可以见个面，并问他下榻的酒店在哪里，或者在中国的联系方式是什么？可是客人没有回复，期间再发一封邮件给客人，但是依然没有回复，我现在不知道该怎样跟进？请 LZ 大哥帮忙，谢谢！

打电话过去追一下，告诉客人，你同事已经离职了，你会接手她所有的工作，希望他以后跟你直接联系，另外再邀请他来见个面之类的。电话谈完后，把这些内容整理成一封正式的邮件，再发一遍。

## 案例 79(跟进客户)

广交会时遇到两个比较有意象的客户，一个是土耳其奇，不怎么会说英语，还好通肢体语言我们也算谈得开心，广交会结束后，客户跟他一个英语讲得不错的来参观我们公司，谈得也很好，也打了 PI 给他，后来给他发邮件都没回。。。

另一个是中东的，也来公司参观，一切就谈得不错，我们还一起吃了饭，客户说他一定会买，不过要两个月后，他说十月份他参展要用到我们的机器。这样我要怎么跟进。

可能计划有变，这很正常的哦。不要太担心了，接着跟进，保持点耐心，如果实在一点消息都没有，就有必要打电话过去跟进一下，了解真实的情况~

## 案例 80（工厂延迟交货）

外贸五个月，终于开了一单。报价时交货期写的是四月初，由于工厂排单紧张，工厂说只能 5 月下旬交。我告诉客户货要到 5 月 20 号才能出运，原因是 EXPO 的举行，上海这边不能出危险品，要把货运到青岛去出，船期较紧。可想而知客户的狂怒（该客户是香港中间商，我们直接出货到土耳其），他说客户还等着这批原药去生产加工呢。最后好不容易安抚好客户，结果现在工厂说货交不了，老是找各种理由拖我们的货。且此产品现在价格上涨，如果我们找别家买，要倒贴 usd800。经理刚让我跟客户说由于工厂把货卖给别人了，让客户再加钱或者让他取消单子。我自己都觉得不好意思了，当初跟客户的解释是货备好了，就是运不出去；现在又说是货的原因。我真是欲哭无泪了，明天准备承接一场暴风骤雨。好倒霉啊，我的第一单咋就这么波折呢？

想听听楼主和大家的意见，怎么告诉客户？如何应对？

还有，该工厂完全就一骗子！！！！

我不知道你是怎么处理的，我以前碰到过类似的情况，工厂要求延迟交货期，我不同意，工厂的意思就是不发货。当时的订单总额是 4 万多美金，我收客人 1 万美元订金，同时事先给了工厂 5 万人民币订金。但是碰到这个情况后，我写了下面的邮件告诉客人：

Dear Cathy,

Sorry, we met some problems by our side!!! But don't worry, I'll handle everything here, and try our best to arrange the ETD on time!

If not, the air freight charge will be covered by our company! Sorry again!

我只是道个歉，绝对不会跟客人解释太多的东西。在客人看来，解释就是掩饰，还是推卸责任！客人会心想，既然什么都是工厂的错，工厂的责任，那我要你干什么？？？最好的办法就是先道歉，然后告诉客人，我们会尽力解决问题，甚至空运。这样一来，客人心里会好过很多，而不是看到你的邮件就暴怒！！！！客人回复的邮件如下：

Dear C,

Sorry to hear that. What happened? Can I help you?

Regards,  
Cathy

我再次告诉她，请她放心，我会处理一切：

Hi Cathy,

That's ok!

Please trust me! I'll do everything well. Give me five!

Rgds,

## C

后来工厂的确延期，我安排给客人空运，公司掏钱，到目的地比客人的预期只晚了 4 天时间，但因为事先打过招呼，客人并没有什么特别的为难或不高兴的。至于我跟工厂本身约定的交货期他不履行，我这个时候就开始秋后算账了，这一单的尾款先压着，要求空运费工厂承担，工厂不同意，那好，我发律师函，同时通知我那些下单给这家工厂的其他买手朋友们，要求全部终止他们的订单，暂时搁置，吓吓他，然后工厂就主动跟我和解了，同意赔偿相关的空运费，这个问题还算圆满解决。

但是我当时考虑过，最坏的打算就是，工厂这边如期付钱，客人这边我们承担空运，这单肯定是会亏一点的。但是一旦你这样做了，客人会很信任你，觉得你有责任，肯担当，以后绝对还是会跟你长久合作的~

工厂现在不是延迟交货，而是根本交不了，所以一再拖我们的交期。由于交期的原因，客户很生气，估计都不会再下新的单子给我们了。所以公司就不愿意倒贴 USD800 把这个单子交掉，而是让客户加钱或是取消订单。我现在都不知道怎么跟客户说，如果是我是公司领导，我就算倒贴这么多也会把单子交掉。但是我只是一个刚进公司的业务员，根本左右不了领导的决定。现在很苦恼，不知道怎么跟客户开口。

我也碰到过这样的工厂，办法就是立刻转单，找信得过的工厂生产，尽量一周或者半个月交货，然后空运，以此重新争取客人信任。几百美元根本不是问题，一个即使很小很小的客人，将来的潜力也不止如此。你的目的是要培养客人，让你们公司和客人一起成长，慢慢做起来，你以后订单会很多很多的。表面上就几千块的东西，如果失去了这些还是小事，但是你们前期的精力，各方面的投入全部没了，还有损失的时间上的，这个机会成本要大得多。仔细衡量一下哦~~

## 案例 81（报价之后客户不回复邮件）

IZ，我是想请教一下，我怎么觉得客户跟着跟着就丢了昵？我手头上有几个比较好的潜力客户，但是报过几次价之后不再理我了。我是做 Prototype 的，依据客户图纸来报价(老板报价)所有的技术问题都是要问工程师，而我只是做个传话筒~流程比较简单。报了很多次价格之后，客户再也没有个我发过报价，也不知道为什么~

像 Prototype, Mould 的行业，很迷茫啊.帮忙分析一下！

Prototype, mould 之类的，都是利润不太透明的行业，可以说，有相当的利润，一般只要报价不是太过分，超过行业规则，都是可以商量和接受的。但是问题在于，你报价的速度必须快！！！！！！！！因为这个行业有一个很著名的网站 MFG，客人很多公开的询价都会放到上面，每天都会有很多专业的公司给他们报价的。

我以前接到老客人类似的询价，马上发到合作工厂，要求技术部门立刻画工程图纸，然后去掉一些涉及到价格的细节，制成 3D 图，当天就要发给客人！如果实在是下午收到询价，那第二天必须发了，不可能拖到第三天！否则我情愿不发~

## 案例 82（客户一直问价，但没有下单）

我们公司是做塑胶模具和塑胶产品的，有个客户从去年不停的询价，到现在有半年多了。一直没有下单。我们的价格很低的了，交期也是很短。但是一直没有下过订单。现在搞得我很烦。现在收到他发的 RFQ，也不想理了。很想发个邮件告诉他：因为一直没有订单而是频繁的报价、寻求我们技术支持和方案，你公司已经列入我们公司的黑名单，不再报价。只是理智告诉我不能这样做。但是现在感到很迷茫，不知道这个老外想搞什么。请楼主分析一下，指点迷津。非常谢谢。

目前国内大部分供应商都是急于求成型的，有了报价就希望得到订单。我曾经给百安居报过 400 多次价格，几乎每天都在报，报了将近两年，才下了 1300 美金的小订单给我，你有我报得多？如果没有，那就多点耐心，接着报，别怕烦。你可以不报，但是中国供应商这么多，别人还真希望少你一个竞争对手呢。呵呵~

## 案例 83（付款方式）

前几天去展会，跟一位客户聊到付款方式，他们要求：10% 定金，其他的 D/P 50 天，他们的船期预计是 35 天而已，但我们公司只能给 10% 定金，其他的 T/T 30 天，

5 月 4 号我们表示坚持我们的方案，等到 5 月 7 我又追问如果没法接受的话，建议可以改为 LC，今天 5 月 11 号终于收到回件了，

客户竟然要求：10% T/T，其他的 D/P 60 天

其实问题在于，如果做 D/P，你们资金压力大么？如果不是很大的话，建议找中信保谈，买了保险就不用怕了。

## 案例 84（自己跳槽，好客户怎么跟进）

LZ，请教一下，有个客户跟我好几年，但是由于自己的疏忽-飞单（不是飞他的单），我与之前公司断绝来往，怎么跟他说清楚呢？有机会我还想跟他合作，因为他的确是一个好客户（他是我之前自己带进去的），在线等。谢谢。

跟客人打个电话，寒暄几句，解释一下自己现在的情况，希望继续跟他合作，然后再跟个邮件，诚恳一点，看看客人反应再说~

## 案例 85（搜索客户-关键字）

大哥哥，我还是想问一个与这个主题不是很相关的白痴性问题，在搜索客户的时候怎样设置关键字才能更好的搜索到对的客人呢？？除了公司的产品名称以外还有没有其他的方法呢？谢谢大哥哥。

关键词要设得巧妙，比如说你在 google 英国站搜索英国当地的杯子供应商，mug 这个词你用过了，搜到一些，没有找到合适的，可以改成 sell mug，或者 supply mug，或者 provide mug 等等，搜出来的就是英国的贸易商了，或者有些 B2B 的，那英国的贸易商针对的是英国本地和其他欧洲客人，卖杯子给他们。但是这个贸易商同样也需要进口杯子啊，那他就是你的潜在客户了~

## 案例 86（客户不回复邮件）

我一个美国客人，在 08 年 10 月份广交会见过面，09 年 3 月份来广州我们又面谈过，同时他带走了三个样品。后来我一直都有跟进询问样品情况，但至今，客人一直都没有给我任何回复，电话过去不接，邮件不回…这个问题让我很是纠结，真不知道要怎么处理了，最近发出了很多邮件也没有收到回复…

有没有打过电话？知道客人后来没消息的真实原因了么？如果没有，那就要打个电话问问，到底怎么了。有可能客人在忙别的事情，也有可能旅行去了，所以没回，不用担心。先要了解清楚具体情况，然后再作进一步打算~

## 案例 87（暗佣）

楼主，你好，由于没有电话号码，我就昨天直接发邮件给他。今天早上收到他的邮件，原文如下：

Dear xx,

I am confused – what is the 3%?

You need to quote me net prices of course.

Are you a trading company?

Best regards,

是不是客人理解不了咱这里的“桌底交易”，我该如何回复客人？？请指教！！

我昨天已经再三强调了，既然是暗佣，你一定要先打电话，问过客人是不是方便在邮件里提到，客人有可能邮箱是 open 的，每个同事都能看到，包括他老板都看得到你发给他的邮件，你不是害死他么？

既然你没有电话，可以追个邮件问一下电话号码啊，为什么一定要这么死板呢？？？

还有补救的方法吗

很难了，换作我是这个买手，我也怕了你了，实在太不小心，你今天会把这个东西写进邮件，难保明天不会把给他暗佣的水单都发邮件过去，那他想不死都难~ 最好办法，还是换一个聪明的供应商。

呵呵，补救还是要补一下的，先问一下电话号码，打电话去了解实际情况，再作下一步打算。只能亡羊补牢了，尽最后努力

## 案例 87（客户想换供应商）

客户换供应商如何处理？

您的分享真是太有用了，尤其乐于分享的精神和耐心让人钦佩。我也有个问题，希望

老师可以指点下：

我是销售 LED 灯具的，主要为 LED 灯管。这行目前行业及生产企业体制都不太完善。

有一个欧洲客户，合作有很长时间了，去的底前订单开始慢慢多起来，这半年客户做了不用销售铺垫。

总体来说，此客户属于潜力客户，虽然目前单不多。在合作中出现了一些总题：

1. 客户说在本国另一公司看到了我们的产品，很不高兴，让我们不要再卖给那里其它客户。客户

没有具体谈过独家经销，我问他一年内，一季度内可以销售多少？他问我要多少。当然由于公司不愿签独家，所以没有具体回复，只是告诉他根据行业情况独家不太现实，因为订单并不稳定。曾经也有签过但客户未达到 **PROMISED** 销售，而且很少量。

4 月客户说来中国，由于我的失误，导致客户误解以为老板不想见他，便没安排和我们的会面，后来

明白后让我们去酒店见他，OK 了，但是客户由于在中山耽误的时间太长未能赶回深圳酒店。后来客户给我们副总打过电话，由于时间短也未多说。客户后来说他回国再打电话给我们，他想先和 **PARTER** 讨论，同时也会考虑我们的得失。

2. 法兰克福展上，客户的 **PARTER** 在一家法国公司的展位上看到我们的灯管，且单价比我们低不到一美金，相当生气。生气的原因有：我们的产品还卖到荷兰去了。那公司的单价居然比我们的低。

没过几天，客户告诉我他们已经换供应商了，而且是在来中国的时候直接下了 500PCS 给那家公司，之前

测试过样品。

他告诉我他的 **PARTER** 因为以上 2 点对我们很不满，可我不明白的是为什么他说回国后会仔细讨论 **exclusive** 的事，为什么在中国时就把单下给其它人了。我相信他是换供应商了，因为 4-5 月没下任何单给我，而以前每月都会有单。据说那家供应商已经答应 **EXCLUSIVE**，但具体情况客户不肯说，以下是我找客户要手机号后客户因复的，我们副总想给他打电话：

I wil contact you or mr. huang later.

First I want to see how our new supplier is doing. With all the respect for your company.

I had in the past 100% faith in you and I never even tried to go to a new manufacture, but what has happened lately we could not accept anymore and lack of cooperation and faith in us we find it's time to try someone else.

If it's not satisfying we will contact you again. If you still wants us back in the future.

We made our decision and I hope it will not disturb our relationship.

I thank you for your business we had in the past.

核心问题在于，法国公司的销售价怎么可能比你还低？原因是什么？你的确给他们以极低的价格供货么？？？

谢谢你的回复。是每个客户每次下订单几千美元。一个客户一般 3-4 个月下一次订单。一个月销售几万\$吧。主要是几个老客户。

## 案例 88（避免高的进口税率）

我有个客户开始谈得还比较顺利，可是后来说他们国家这种产品进口税率太高，大大超出了他们预算的成本，所以没法给我们下单。问我们有没有什么方法可以降低他们的成本，我不知道该怎么办

有办法的，很多国家的进口税率是针对某一国的。我以前一个巴西客人，因为从中国进口产品关税很高，所以他会从香港进口，降低税率。然后香港的贸易公司再问中国大陆指定的供应商购买，以香港公司的名义出口。

如果订单大，可以做转口贸易，规避高税率的。

## 案例 89（发货延迟）

之前因为他们的出口方面的东西没有办全，导致发货期延后，我跟客户解释了一通，结果他非常冒火，我都能从邮件中感受到他的火气，其实，不应该解释的。

只需要说明是我们的错就行了，受教了！

是的，说多错多，客人会觉得你在推卸责任，什么都不用解释的~

## 案例 90（模具费）

LZ 您好。还是那个老问题，就是关于墨西哥客人的。

不太明白他为什么不跟之前的厂家订货了，而要问我们能不能做他那款货。我又不好意思直接问。

我问他有没有样品可以寄给我，只回复：

Thank you Tracy, but its difficult for me to send you a sample from MExico,

If you develop that model, do not hesitate to contact me,

Regards,

现在核算出来的模具费用约 RMB10W，可以双方各承担一半的模具费用。我在想如何写邮件会委婉一点，客人容易接受一点呢？谢谢。

如果是一半模具费，就是 7000 多美元。你这个产品单价多少？预期的订单有多少？如果按最小起订量计算，第一单会有多少金额？

等明确了这些问题后，再决定如何和客人讨论模具费的问题。

客人一直都没有提到预期的订单量。也没有提到是否需要我们开模，只说如果开发出来或做样出来就联系他。

属于是新客户了，目前我们属于很被动的状态，如果我不回复他，他也不问我进度。毕竟他之前有一个厂家了。金额是 USD88-100/套。



## 案例 91（SOHO）

请问楼主，做 SOHO 和进入大型的外资企业那条路比较好呢？

我建议先进入大型的外资企业呆几年，把平台利用起来，积累起自己的人脉和各方面资源，然后再 SOHO

## 案例 91（修改邮件）

楼主老大，你看看我挨批评的邮件

Dear Mr \*\*

Nice talked to you over the phone!

Confirmed with our production director, AT-300C will be finished by end of May. If the production finished in advance, the items will be shipped asap. Any feedback from your clients upon AT-300U, please kindly note me!

Any change of your schedule, and if you are available to come to our Beijing Show in May 20-23, please let me know.

AT-300C will be finished in May and deliver to you soon. Any comments on our products is very appreciated.

Please keep update your schedule and welcome to Beijing how in May 20-23.

Best regards,

Dear \*\*\*,

Glad for short chat on the phone!

Regarding AT-300C, the goods will be finished before the end of May. Do you have any further comments on AT-300U we quoted yet?

By the way, we'll attend the Beijing Show from May.20th-23rd. Welcome to our booth if you have time!

Pls keep me posted of your time schedule. Thank you!

Kind regards,

\*\*\*

我给法国同事，荷兰同事，美国同事，还有一个巴西朋友都看过了，这封 email



没有问题，很地道的美国腔调。你可以给你老大看看，如果他觉得 ok，那说明你以前的邮件写得有问题，他要求比较高。如果他觉得这封邮件也很有问题，那只能说明他的口味和法国人荷兰人美国人巴西人都不同。哈哈~

## 案例 92(怎样计算超市里的 FOB 价格)

如果客人自己就是超市，那目标价很容易判断的，只要按客人在超市里的零售价，除以 3，得到的价格基本就是你的 FOB 价了

LZ 大哥，为什么除 3 啊？不是太明白，我发现我是个好新手，麻烦你指点一下。

你报的是 FOB 价格

- 1.客人这边得承担运费，中间一些杂七杂八的费用，比如清关这些。
- 2.超市终端客户很少自己出来跟厂家做，这样会很累，他们一般都找代理商  
这样代理商也得赚取利润，又是一个费用
- 3.超市老板买来的东西总要赚钱吧，这个利润就套在产品上了。

所以基本上超市卖的产品都是按厂家的价格乘以三倍。德国 LIDL 就是这样子

没错，Aldi, Lidl, OBI, Metro, Norma 等等，都是这个样子。不仅是欧洲，美国也差不多，一般在 3-4 之间。如果一个产品当地的销售价，你除以 4，如果能做下来的，说明你的价格还是有竞争力的。但是订单并不完全取决于价格因素，其他还有各种方方面面的因素。  
生意可以数字化，但是信任就没办法数字化。

## 案例 93（公司财务收款账号出现问题）

关于我的一个俄罗斯订单

这是一个 07 年就开始合作的老客户，说实话俄罗斯那边的规矩真是让人头痛，前几年合作一直挺好，现在问题终于出来了，我今天也就是 5.11 号，刚走了一个货柜，余款尚未收到，（对了我们是做燃气取暖器的。。。），由于公司账号的问题，只能让客户打钱到另一个新的账号，问题来了，俄罗斯客户说，不行他们只能打钱到原来的账号

我的个神啊，由于我们是找进出口公司代理出口的，给客户的账号也都是进出口公司的，现在他们的公司不知道出了什么问题，账号收不到美金了现在，打进来也会被吐回去，（估计做什么坏事账号被冻结了），然后扔给我一个新的账号，但是这个账号不是他们自己的，不是他们自己的公司名开的户，没办法只好先发给客户。。。

客户回复了他们不能接受这个新的账号。

可怜的我啊，我就跟客户说看能不能等客户下次下订单的时候一起和定金付过来，客户直接丢一句不可以并提出了以下解决办法：

- 1，只能用之前公司为受益人的账号，也就是可以换其他账号，但前提是一定要要是之前的受益人开的户
- 2，我公司将定金从之前收钱的账号退回给客户，然后重新签合同，改所有的 artworks，然后就可以打进这个新账号。听了之后我是狂晕啊，今天货都发走了啊。。。就算没发走，改这些东西也是不现实的啊，哎苦命的人啊

你的客人说的没错，我以前做过俄罗斯最大的几个客人，有一点点经验如下：

1) 收款只能用在岸帐户，离岸帐户是不可以的！换句话说，你要和俄罗斯客人做生意，合同的抬头就必须是中国大陆具有进出口权的贸易公司或工厂。如果没有自营进出口权，抱歉，只能挂在别人名下，但是合同的抬头，**shipper** 等单据抬头全部是你挂靠的那家公司名字！

2) 2) 报关的时候千万要注意了，毛重净重对俄罗斯海关很重要，他们会称一下柜子，计算你报关重量和实际重量的差额，他们有一个很小的范围的，如果超过这个范围，那就罚款，几千欧几千欧罚下去。除非你的俄罗斯客人能搞定海关，实行灰色清关，否则你就认罚吧，或者每票货的报关重量做到十分精确。我以前的方法是把每个产品的净重计算到小数点后四位，然后乘以总数量，作为一个柜子的净重。毛重精确到小数点后两位，尽量把每一箱都称过重量，取平均值，乘以总箱数，作为整个柜子的毛重！这样就比较保险，不会有问题，尽管工作量大很多，但是海关抓不到你把柄。

3) 很多俄罗斯客人需要经过贸促会认证的报价单，所以价格认证必须要事先做起来。

4) 不同客人可能还有些特殊要求，大家自己注意了，俄罗斯订单并不好做的。

## 案例 94（旧款的客户不回复， 发送新款的， 客户回复）

发现之前一个肯尼亚的客户询问过我们的机器，因为和他的要求不符合，后来回复了一封，就没有回音了。

我抱着侥幸的态度，给他介绍了一款适合他们用的，给他邮件过去，结果他马上就回了，要了具体的参数后，就开始讨价还价，还说很急，如果有现货的话尽快发货，他会立刻把款打来的。

然后我就给他一个最快的发货时间，他让我给他 **PI**， 我也给了，因为快下班了，我就又把账号给他发了过去，并预祝我们合作愉快（他说，这是试订单，以后会和我们长期合作）。

考虑到他会再给我回复，所以下班后，我匆忙吃完饭，就去网吧“蹲点”了，只是，一直等到九点他都没有邮件过来，我伤心难过的回来了。

今天早上上班后，还是没有他的邮件，请问这是怎么回事呢？ 难道我不应该把账号发给他吗？

3) 你看，化被动为主动，你给出你的方案，是不是比被动等待客人各种准确信息，然后报价，要好得多呢？

4) 给帐号我觉得没什么不对的啊，很正常，我一开始也喜欢这样，后来发现，一会发 **PI**，一会发帐号太麻烦，我就索性把帐号放进 **PI** 里面，每份 **PI** 上面都有公司的银行帐号，那就方便多了，我方便，客人也方便，只要打印一份 **PI**，一张 **A4** 纸就 **ok** 了。

## 案例 94（客户目前不需要买）

前辈，我该怎么样回复他？这是他写给我的信？

Thank You for offer. Prices are good, but we no plans to expand product range for now.

Maybe in the second half of the year.

希望得到前辈的指点！！

5) 如果是我，我会回一句话：Okay! Keep in touch!

6) 然后过一阵子推荐些新产品给他~

## 案例 95（客户目前不需要买）

前业务员离职，我刚上班就接了几个老客户，很多事情还不太懂。有些老客户去年做过单子，今年就一直没有消息，我写过邮件，也都没有回音。不知道我还可以做些什么比较好！其中有一个客户又见汇总提到 6 月份拜访我们工厂，我给了他一封邮件：

Dear \*\*\*,

How are you?

Glad to hear that you are coming to Ningbo and visit our factory.

Yes we are available around that period of time to welcome you.

Please let us have your detailed schedule and contact information and see if we can do something in advance such as picking up, hotel room booking and so on.

Wish you a nice weekend!

Best regards,

之后就没有消息了！（这个是泰国客户）

还有一个客户问我要了广交会的摊位信息，后来就没消息了。工厂那边参加广交会的同事回来说这个客户广交会上没有碰到。我想给他回封邮件问下，但不知道怎么说好。(土耳其客户，我们是做文具的)恳请楼主和广大福友支招！

1) 老客户是需要重点跟进的！

2) 泰国客人没回你，可以再追一下，邮件可以这样写，如果还没消息，就打电话：

Hi \*\*\*,

Welcome to visit our factory if you have time in June. Could you please give me your time schedule?

Kind regards,

\*\*\*

3) 土耳其客户，可以委婉地跟他写一封邮件，比如说最近一直很忙，广交会上可能没有注意到他，怠慢了，请他原谅。如果有任何相关的问题，可以随时联系你。顺便推荐一款你们今年东欧卖得比较好的产品，做好详细报价，问他是不是有兴趣试销一下土耳其市场？

如果有，样品随时可以提供。看看客人反应先~~

## 案例 96（价格报错了）

我有个新客人，样品报价报错了，报了 1200 美金，多报了 300 美金（重量算错了，多了快递费），后来客人说快递费太贵，我找了个借口，因为是用木箱包装，我告诉他我们改变木箱的材料和厚度可以降低费用，就这样，很生硬的把费用降低了 240 美金下来，客人后来问我要了产品的详细资料（尺寸之类的），就没回邮件了

这样不好，报错了其实就一句话的事情：Sorry, our mistake, the correct charge is \*\*\* 这样就可以了，不用解释什么的。你解释越多，破绽越多，客人越不相信你。

**IEC 是欧标区别于 AHA 美标，这也是我们医疗器械配件的常见标准，要出口这两个标准至少是要有一个。不然老外还不敢用。**

## 案例 97（客户要求需要邀请函）

楼主，好像看到你在线，有一个紧急苦恼的问题，希望你能给我点意见，非常感谢。

具体经过如下：

有一伊朗客户，经朋友介绍今年 4 月份认识，刚好采购我们公司的产品。

来我们公司的第一天，就告诉我们，在我公司附近，他有一家供应商，目前也有单子在做，但那个公司产品出现了问题，双方商谈解决方式非常不愉快。他要终止和其合作，所以寻求新的供应商。在参观工厂，洽谈后，觉得我们公司产品质量也不是特别好，但在改进一个地方后，会下试单。

他在第一天，就说签证已快到期，要求我们办理邀请函。经过咨询，我们没有与其合作过，不能办理，建议他先找其他合作的厂家办理会比较快。然后他出示了一份和目前合作工厂的劳动合同，说凭着这个，可以办理就业许可证，这样他可以回国拿到工作签证，大概有一年的期限。我很纳闷，既然如此，叫那个工厂去办即可，为啥非要我们还没合作的工厂去弄。

他说已经不打算和那家工厂合作，也不想叫那个工厂去办。现在他觉得很相信我，希望我们能

帮他，而且这个事情不难，主要是需要我们填个申请表，用到我们的营业执照和公章。

为了争取下这个客户，我们也答应了。经过一番折腾，终于拿到了就业许可证书。客户也到期回国。

回国到现在，我们也有联系，曾发了单子过来，都是我们的产品，但是价格压得很低，没有什么利润，

我们老板没答应做。客户说，他已经很努力向他的客户推我们的产品，但那些客户来过中国，知道好几家

比我们大的公司，我们这种新厂，只有接受那个价格，才会把单子下给我们。价格上没谈拢，单子没下。

不过没说绝，会在回中国后，带客户来我们工厂，由他的客户决定。

此伊朗客户，是个中间商，并不是最终客户，常年驻在中国，今年还在我们城市租了个房子，一年期，

而且要在中国注册自己的公司。他已经把注册公司的资料准备得差不多，花了几个月，3000多USD，但

最后的时候为他办理的人，说不能办理了，事情就搁下来。他说本来他自己公司注册下来，就不用哪个

工厂发邀请函，或办什么就业许可证，他自己公司就能搞定，但现在没办法。

有个细节是：他在回伊朗前，把全部注册公司所需的正本资料都放在我这里，包括他在伊朗那边银行出具

的财产证明。本来是想在他回国这段时间，我帮他找人，办理这个事情，可以节省注册时间。我确实也帮

他去问了，不过需要本人在才能办理，所以我没辙。

现在的问题是：

我们为他办理了就业许可证书，客户回国后办理签证，结果打电话来说还要办理来华签证才可办签证，而且是一年期的。

我很担心，发这种邀请函，我们企业会不会有很大风险？而且这个客户一直都是很理所当然的要求我干这个，做那个，

我越来越怀疑他是否仅仅是利用我，来得到签证？

我从来没接触过邀请函、签证这块，真不懂，楼主，您可以在看了后，给我点意见吗？  
我是不是还要帮这个客户继续办理

下去？还是找个理由推脱，或者直接告诉他，我怀疑他利用我，不想给他做了。

这两天就急着要这个，可我不知道该怎么办。

邀请函的问题我不是太明白，不过我以往给客人写邀请函，都是很简单的，以公司的名义写一份，盖个章，扫描成pdf，发给客人。

但是这里面肯定有一句话：客人在中国的健康、人身安全及其他任何相关问题，本公司

不承担任何责任，一切与本公司无关。

## 案例 98（在价格上去的优势）

刚在看《谈判优势》谢谢萤火虫了。

Rogdawson 说要在谈判开始时提出较高的要求，必要时要狮子大开口。开出条件后一定要让对方觉得条件是可以商量的举个简单的例子。

新客人发了一个我们产品的型号还有具体数目叫我报价。因为是新客人，我并不了解对方，他也不了解我以及我们的产品。

按我通常的做法，对一个我不了解的买家或者市场，我不会报高价，他已经抛出具体的数量，我只要按适中的价格报给他就好。

现在我已经准备好了报价，报出去的价格是还可以让步的。现在我要怎么做才能让客人觉得我报给他的价格还可以商量。直接在报价后面加上：**A little discount will be accept depend on your payment and other demands**

要直接亮这句话吗？

还有一点关键是现在是买方市场，买家能选择的余地是那么大，我们的适当调高条件也许在老外看来就是离谱，导致的后果就是被买家直接淘汰，不予理睬。

还是觉得一个买家不会花太多时间和一个供应商谈判博弈。

没错，要在价格上取得主动，就看你怎样去吸引买家了。

坦白告诉你，我做过的订单中，每单的利润都不一样，原因就取决于我能谈到何种地步！！有亏钱的，有 3%的，5%的，7%的，10%的，大部分维持在 10%-30%之间，也有部分是 50%，70%利润的。我印象中最多的应该在 140%左右！不是吹牛，的确是这样，北欧订单和中东的小订单有做到过这个利润的！

至于有些朋友问我，既然亏本，为什么要做？嘿嘿，我的秘诀是，我看中的是一个整体的订单，而不是其中一款两款产品的盈亏。以前有美国的杂货商跟我做，每次采购的产品都高达 50 多款，我的报价也是有技巧的，其中没有差异性的产品保持低利润，一般的产品维持中等利润，比较难找和特殊的产品维持高利润，至于客人最有兴趣，最喜欢的几款产品索性亏着做！这样一来，其中几款产品的确亏本，但是整个订单还是能保持 15 个点的毛利，够了！

楼主，不才地问一句，要是客人到时只买低利润的那些款式，那不是亏了？？

的确有可能，如果是这样，那这个客人就不是简单的杂货商，而是行家。这个也有应对办法的，如果他就选了正好最低价的几款，那没问题啊，MOQ 加上去，如果低于 MOQ，那就算上 handling charge，同样几个点会给他加回去的。

通过低价款当敲门砖，渐渐把客户引导到高利润产品上。当然你要对行业前景，竞争对手价格、情况有所了解，让客户觉得能在你身上学到很多。就像足球，有来又回，就不会死

## 案例 99（跟进客户）

有个俄罗斯的客户 是经销商 去年九月份就联系上了 报价后明确表示对于价格很满

意，后来发邮件说老总要来我们工厂参观 再后来因为行程安排不开 取消了，此后 隔一两个月我都会发个邮件去跟踪一下，可是 那边都会回复去更新下产品库 看看能不能安排订单，可是 之后又没消息了 就这样一直持续到现在，上次跟踪了封邮件 那边没回音了，我都不知道该怎么跟了

接着跟进啊，不要怕烦，我以前就有客人跟两年才跟出小单的。

## 案例 100（跟进客户）

做外贸两个月多一点，公司没有展会，阿里的平台基本没用，作为新手，我注册了上百个的免费 B2B 平台，在各 B2B 黄页搜索引擎上找客户发开发信，我们公司做配件产品，所以我主要找的国外能用到我们产品的制造商发开发信。到现在为止手上累积了二十二个有回复对我们产品有兴趣的客户根，其中有两个样品发出去，其中一个基本跟丢了打电话过去那边装不认识，另一个正在测试中而且过程之纠结之折腾。

其中大部分更是报完价，就没有消息了，印度的基本都是冲着 FREE SAMPLE 来的。

请问楼主，对待这些询完价就没影子的客户，且再怎么追都没反应的，或是提到样品运费要他们出，就没影子的客户，有没有什么更好的方法呢？（有的我已经说过当他们第一次下单时样品运费可以返还）

是不是我的方法不对呢？

欣赏楼主的耐心和人品（很多问题都一一回复）。如果我的帖子能在茫茫人海中被楼主看你果然很有毅力，佩服的。我觉得应该调整一下方法，掌握一些技巧，不是数量多就一定有效果的哦。我以前刚开始做的时候，没有平台，也就是 google 和欧洲黄页和几个地方性的搜索引擎，主要是我那时候啥都不懂，只知道用 google，换着法子用，基本上推销信成交的几个客人，都是 google 上来的。

后来公司做了 alibaba，我就几乎不用 google 了，毕竟有询盘啊，总比开发信效果好。呵呵~~

## 案例 101（法国大公司）

Casino, Carrefour, Auchan, Decathlon, Faurecia, ELEM, E.LECLERC, Champion

## 案例 102（客户不回复邮件）

五一前收到他的询盘，因为很多术语都看不懂，直接把不懂的地方全部 HIGHLIGHT 发过去问客户。

第二天客户就马上发邮件让我要地址，要寄样品给我。（当时还纠结究竟要不要我方负责运费，老板跟我说直接把地址给他，别提运费的事）



然后 5.2 号后忐忑不安的发邮件过去，问 TRACKING#。

5.3 客户没回复，我那时候估计是完了，客户可能嫌我们小气不理我了。

5.4 继续发邮件骚扰，要 TRACKING#。

5.6 还是骚扰。

中间就没骚扰了。

5.10 发过去问究竟是什么原因没回我邮件，是不是我们哪里做得不好，很诚恳的请客户指教。

邮件刚发，就收到客户的样品，运费已经付了。 --!

马上 RETRIEVE 邮件！

小插曲，拆样品的时候，发现少了几个样品，遂发邮件过去询问.....结果是因为样品很小，拆的时候掉到桌子底下，昨天下午才发现.....发邮件过去继续说拼命的说抱歉~~

昨天报了样品 1 的价格给客户，客户没回。

今天报了样品 2 的价格给客户，客户还是没回。

我打了四次电话过去客户公司，两次是留言机，一次前台转接了，客户走开了。一次是前台说他不在就直接挂了我电话。

我现在都不知道该怎么跟下去了。继续邮件轰炸？还是电话轰炸？很怕客户觉得我烦。

继续邮件和电话跟进，不用怕烦的，要坚持，也要有耐心。

一般可以发详细的邮件，如果客人不回，隔几天追一封邮件，再跟个电话委婉提醒一下。

反正要有这种精神，一定要知道结果。即使客人不下单，没有关系，但要搞清楚原因在哪里!!!

## 案例 103（第一次合作，不了解海关）

我看你的帖子都看了一天了。我开发了一个意大利客户，但是我们从来没有进入过这个国家，所以经理说可以做，但是一定要弄清楚他们海关的要求。你看看我这样写的信可以吗？现在还没有发，请帮我更改一下好吗？谢谢

Thank you for your letter.

In order to have a good cooperation with your company, could you tell me which testing items will your CIQ do when the goods be imported into your country? And what documents we should prepare except BL, Commercial invoice, quality certificate, phytosanitary certificate, packing list?

千万不要这样写，客人会觉得你很不专业，而且对他们的市场不了解，他会对接下来的合作有顾虑的。

你可以先去了解他们的市场和海关以及相应的东西，然后这样写：根据我们对意大利市场的了解，以下这些是必需的.....

不管你说的对不对，或者全面不全面，客人一般都会跟你详细解释一下，毕竟他是当地的公司，向你介绍这些很正常。但是如果你一开始就表现得十分无知，客人肯定不会太信任你





## 案例 104 客户说在等他的客户的消息

觉得这样的回复估计好多人都碰到过，既然他说他也在等待他的客户的结果，那我觉得你。就等段时间吧，但是不能简单回复他，可以放出点吸引他的话，比如说若是量大的话可以优惠，若是长久合作的话优惠之类的，不只是价格，还可以在包装，运输期等上吸引对方

## 案例 105（展会上认识的客户）

在展会上国外的客人会带一个在中国 OFFICE 的代表一起来展位.之后的业务当然都是跟中国的代表联系.但像推荐新样等事宜,是直接发给国外客人还是让代表转达.或者一起发用抄送呢?不知道国外这种流程应该怎么做才比较正确.

我个人觉得，先联系他中国的代理，探探口风看，让他感觉你很尊重他。

俗话说，阎王好搞，小鬼难缠。你要小心了，一定要让他代理对你印象很好，你以后机会就会很

楼主我有个问题要问。当时你说如果发样品，快递费太高，可以建议客户放到他的其他供应商要出的货里一起发出去。

## 案例 106（哪种运输方式）

那我现在有个问题。我们有批货，才 0.1 个方，太少了。海运不能直接到客户那个城市，客户还需要去目的港提货，挺麻烦的。走快递的话，要 560 美金，比货值的一半还多了。我现在想给客户省钱，以便让客户感觉到我们的良好服务。所以我想建议客户把这批货放到他的其他供应商的货里一起出，这样给他省钱。但是我又怕将来不好控制，客户老让这样发货，我们收了钱总得报关，不报关也不能退税啊，所以我的想法只是按情况取决是否这样发货。但是我就是怕客户尝到甜头，以后老这样让我们操作。那就不妙了。

楼主觉得呢。因为之前没尝试过这样出，没经验，不知道结果会怎样，期待楼主的回答。

我总结了下好处和坏处

- 1.好处：给客户省钱，客户也许会感觉我们服务好，为他着想
- 2 坏处：如果以后客户老让这样发，我们报不了关，也不能退税，引起财务混乱  
怕客户的其他供应商恶意竞争，捣乱我们的货  
客户如果是个不缺钱的主，他可能会觉得我们麻烦，走快递就走快递，我都不心疼你心疼什么。怕客户有这种心理。

1 个好处，3 个坏处啊。郁闷

我觉得，如果客人不说，你就还是给他走散货，无非散货价格就 1 个立方嘛，不贵的~~~

如果要做门到门，倒也可以，其实不用空运的，海运也行。

那我这次不能有那个建议了吗。给客户留个为他着想的好印象？是否有必要啊

走海运是花钱不多，就是麻烦啊，他还得从他的城市到目的港城市提货。

我是想建议下，但是不希望他真按照我的建议走，就是想给他留个好印象，就这个目的。但是确实不好控制，你觉得我的想法错吗，如果错你能给我个合理的解释吗。说实话我这脑子这会转不过来，我就是想给客户省钱也不想让他麻烦。海运当然省钱，但是这么少的货还得麻烦他去提一次。要是其他的货一起出，他去一次也好一起提，

这个就要按实际情况来分析了，好是好，但是就怕以后的订单你很难搞，他知道你同意跟别的产品拼柜，以后就每次下你一点点，你会很麻烦的哦。还是需要你自己决定哦，呵呵。

## 案例 107（跟进客户）

LZ，前段时间在展会上碰到一个客户。给他报了价格，因为当时他给的量是很大的，所以报的价格比较低。回来之后，他重新给了我一个数量，每一款的数量都减少了很多，共 5 款，加起来一个高柜。所以其中 2 款产品我把价格加了一点，做了 PI 给他。结果他没回我。过了几天，我又写了封邮件给他，问他邮件收到了没，对于 PI 有没有什么问题。他是这么回我的：I recieve your mail, all is OK. And for now I dont have any questions.

然后我就叫他打款了。然而又没不回我了。一个星期前，也写过信去问他订单的进展情况。还是没反映。

他在国内有代理，我问代理说，他说现在他们国家有新政策，客户正在办理一些手续。但是我一个多星期前有收到这个国家（另外个客户）打过来的定金啊。

老总很看重这个客户，因为量比较大。所以天天问我进展情况。我都不知道怎么交差了。

不用急，客人需要反应时间的。总不至于一确认 pi 就马上打钱吧？没这么快的，一般都需要一个 internal 的确认过程，流程需要走一下的。你可以想象一下，如果你给供应商安排货款，供应商把增值税发票开给你，我想你也需要时间先审核发票，然后交给财务，然后给领导确认，等没问题了，一个一个签过字以后，财务那边再按顺序付款。这都是需要时间的。

换位思考一下就可以了。

有道理，不过这个时间可能比较久了。而且他一直没回我邮件，我该怎么跟进呢？

那就跟封邮件问问进展，或者打个电话沟通一下，看看究竟是什么原因。

实在惭愧，本人英语很差，邮件问进展都不知道写些什么好，打电话就跟不敢说了，面对面的话还比较容易表达一点。LZ 能否指点一二？

看情况吧，如果你报了价格，客人没回复，可以简单问一下的：

Dear \*\*\*,

Any news?

Regards,

\*\*\*

如果还没消息，那再问一下：

Dear \*\*\*,

Any update?

Regards,  
\*\*\*

如果还是没消息，可以接着跟进：

Dear \*\*\*,

No news from you for a long time.

Please kindly contact me if any questions. Thank you!

Regards,  
\*\*\*

如果还是一点声音都没有，那就准备接着推别的新产品给他，总之要保持互动。  
对了，他在中国有代理，是不是应该跟他代理多沟通会好一点呢？（代理是中国人）  
那就好办了，跟他代理打打电话，增进感情比较好~

## 案例 108（跟进客户）

楼主我的问题是这样的，就像你有个帖子中所回复的那样，我已经失去了最佳成交的机会。情况是这样的，跟这个客户联系了快一年了，中间来往的邮件不是很多，前几天的时候来我们工厂参观了，并且将价格给他报上，当时没有想到连同 PI 一块给他。我们的价格还算是具有竞争力的，但是客户在这期间参观了不少工厂，最近几天估计是快回国了，我现在要做的是什么呢？当时在邮件中，他给我的承诺是我会尽快给你些订单的，我该怎样尽快的抓住这个订单，很担心 fly 了。有点迷茫了。

还有一个就是联系了快一个月了，主要的问题就是价格高，但是根据他的拉力要求我们很难在价格上做让步，但是他的量是很可观的，不过他拿我们的价格跟印度比，我们的优势就下降了不少，怎么跟这个客户讨论价格问题？他的目标价已经给出，悬殊相当的大。

还是接着跟进，强调你们的品质。

另外你提到印度，我可以很负责任地告诉你，印度产品是明显的物不美价又高。去过印度的人都会发现，印度的东西其实价格很贵的，很多都比得上欧洲了，但是质量都是中下乘，实在不怎么样，虽然也有部分便宜的，但是烂得没法形容。

大家会对印度人有个误解，接触的印度人都是砍价再砍价，觉得印度市场很低价格很低，这个是错误的。这是印度人在世界上留下的凶悍的砍价形象造成的。如果不是客人骗你，那

就是印度的贸易公司也是在中国大陆采购的，砍你的国内同行，才会有那么低的价格。真正的“印度生产”，99%还是拼不过中国价格的。

## 案例 109（挽回客户）

Hi,LZ,向你请教一下，有没有办法可以再拉回客户？

此客户之前与我公司有合作开模了一款产品，后来我老板把这款产品卖给别人了，这事被这个客户知道了，就再没理过我们了。

这个事情的确你们老板不厚道，既然是跟客户合作开模的，那照理应该是包销的，或者在客人所在的市场要保护他的利益。你们到好，贪图这么点利益，这样一来把名声做坏了，不仅失去这个客人，估计他国内的同行都会知道这件事情，别的客人都不敢让你们开发新产品了。

如果我是客人，我也不会理你。当然也有办法缓和，第一，你老板直接去客人的国家拜访他，诚恳道歉，承认错误，请客人原谅。第二，赔偿客人因为你们销给别人所蒙受的损失。这样做至少能缓和一下这个局面，即使以后不做生意了，大家还不是仇人。

## 案例 110（客户不愿意出模具费）

楼主我还有个问题。我有个客户谈了很久了，前后也有五个月了。

起初客户告诉我们他看到我们网站上一款产品想要，让我们给他报价，我们报价了，也答应免费做个磨具，免费提供 2 个样品供给他检测。

后来客户要检测我们的产品质量，也给了我们到付账号，我们发过去一个同样材料和表面处理的样品过去，客户也很满意。接着给我们发了他的样品，让我们照着做。

现在的问题是我们老板要求客户先下订单，先打个点预付款过来。因为做模具确实要花时间和钱的，因为他让报价的量到了一定程度所以我们说免费给他模具。只是希望他先下订单，打点预付款过来。但是客户不干了，说我们说给他免费做样品。我于是没办法了，就说你先打模具费过来吧，我们做好样品给你发过去，检测合格了，以后付款时减去模具费的钱。就是先给我们一个保证，不然我们做了半天，样品做好了，你又不好了。我们花费了时间和钱。客户还是不同意。模具费是一千，后来我没办法了，说我承担三百，因为你是我的客户我重视你。但是我们公司规定，这样我给你垫付三百，等将来做好了，你打了钱我老板再给我三百。客户还是不理我。

我觉得客户只是看到我们网站的那款产品感兴趣 看我们是免费做模具就给我们试试。客户需求不是很强。但是他花了两次快递费了，也不是没需求，现在不知道怎么跟了。、、、求楼主给点建议吧。谢谢

这个问题很纠结的，我觉得这是付款方式的问题，一开始的几个回合就差不多应该谈好了呢。

我以前碰到这类需要开模的产品，一般的付款条件都谈的很细致，然后你必须要有详细的计划安排来取信客人，他才会放心给你打钱。否则他会安心么？我把当时给客人列的 schedule 给你看看。

Dear \*\*\*,

Me again, C! As we discussed on the phone last night Chinese time, the payment term has to be TT with deposit.

However, concerning the first order, the deposit can be splitted into 3 parts, ok? Pls find the schedule as follows:

02/05 -- 03/15	pre-working
03/15 -- 03/19	final offer
03/19 -- 04/03	factory audit by B.V.
04/03 -- 04/12	artwork confirmation
04/12 -- 04/30	hand sampling
04/30 -- 05/15	sample approval, customer arrange 5% deposit
05/15 -- 06/15	5% received, building the moulds
06/15 -- 06/30	moulds finished and adjusted, do final samples
06/30 -- 07/15	final samples finished, customer arrange 10% deposit
07/15 -- 07/30	final samples approved, customer arrange 15% before mass production
07/30 -- 08/15	pre-preparing for mass production
08/15 -- 09/15	1st 220,000pcs finished, waiting for B.V. inspection
09/15 -- 09/20	inpection passed, arrange delivery, send B/L copy, ask customer arrange 30% T/T.
09/20 -- 10/20	2nd 220,000pcs finished, waiting for B.V. final inspection
10/20 -- 10/25	inpection passed, arrange delivery, send B/L copy, ask customer balance rest 40% payment.

Comments, please. Thank you!

Kind regards,

C

## 案例 111（客户对比 xianyou8 的供应商价格）

客户邮件：

I am sorry but your price is nearly double what we are currently paying, and the quality we are getting is excellent. We were only looking for a new supplier to reduce costs.[/size]我该怎么回复

这个就很困难了，首先客人原先的供应商很好，品质也很稳定，他很满意，只是希望能找更便宜的供应商，现在发现你的价格差不多是他以往采购价的 2 倍了。即使客人的话里有点水分，你的价格肯定也不止高一点点，而是很多。

这个时候要么放弃，要么推荐别的产品，看能不能打开僵局。不过这个貌似也不容易，因为有了前面的参照物，你一个产品让他觉得非常非常高，他心里上就会觉得你的东西都很贵，会对你有强烈的戒心，所以我说很困难。

## 案例 112（客户说等库存里面的卖完了先）

有一个澳洲的客户，是展会的时候认识的，展会上没有直接下单，展会完后和客人在 MSN 上聊，客人渐渐确认了一个 40HQ 的订单，问题是现在客人说要等到他们在库存里面的产品都卖完后才能给我们安排订金开始生产，和客人在 MSN 上聊的挺好的，也觉得客人真正确认这个订单是迟早的问题，客人很诚恳的告诉了我他的想法，弄得我觉得不好意思再去催他订单。。。

1.我觉得这样太被动，要等客人卖完他的产品，不知道是要到什么时候去了

2.工厂在催单

3.欧元在贬值，如果国内物料的上涨到时候我们价格又会有变化

总之一句话，楼主，您觉得我应该要怎样和客人沟通沟通让他尽快确认订单安排定金生产呢？？现在已经 5 月份，现在算下来应该和客人谈了差不多快一个多月了，但真不希望这样被动的等下去

1) 你需要了解客人的库存情况，然后给出你的方案，包括前期的准备、生产的时间、物流的时间、以及到岸和到仓库的大致时间，要给客人做一个 arrangement time schedule

2) 工厂催也没用，暂时没订单正常，你又不可能给它变出来。

3) 欧元贬值跟你的澳洲客人有关系么？澳洲要么做美元，要么做澳币，不会做欧元吧？如果你的意思是国际大环境，那你大可放心，纽约的远期美元还在升值呢，兑人民币会突破 6.8，大致维持在 6.83 左右，甚至会更高。你可以看看伦敦、纽约、东京、香港的外汇牌价，就知道了。

## 案例 113（跟进客户要主动点）

LZ 前几天联系了一个客户，根据他的要求发了部分图片...

第二封邮件说最好再多发些图片供设计，然后我说你需要的款式的图片我这里也没有了，但你们的款式我们是可以做的，希望能发给我设计图给你报价...然后他就回了如下邮件

Noted you do not have other photos available from your internal library. We do have our regular suppliers that we have to keep busy. We will keep you in mind, but it is much easier to start the ball rolling when we see something that inspires design & we take it from there & develop a group around a theme.

请问我该怎么回...谢谢! LZ 怎么一直不点我啊 急!!!!

我觉得你就是我前面说的推一下动一下的供应商,客人不会讨厌,但也谈不上喜欢。我一直强调主动,主动,主动!你主动了么?我只看到客人推你一下,你才动一下。好的业务员不应该是这样的!

我举个例子,一个美国客人问我询太阳能灯价格,就一张图片,其他什么都没有。

我初次报价就根据客人的图片,整理了 3 款给他报过去,每一款都给出 4 种不同包装,白盒、彩盒、双泡壳、展示盒。所以总共 12 个价格,第一时间报了过去。

这封邮件刚发出,我马上另外写一封邮件,详细强调了我们在太阳能灯行业的专业,跟美国其他哪些客人有过合作,同时给出给别的客人的出货图片,供他参考。

然后我跟进第三封邮件,把四种包装的实物图片,manuel, artwork 和 die cut 发过去。同时表示我们有强大的 R&D 部门,在设计上很有优势,同时愿意给他设计推广方案和一系列的 banner 和 slogan。(其实我们只是个 9 个人的小贸易公司而已,但是这并不算撒谎,我只是强调自己的优势,但是弱势的地方,客人不问就不提了。)

一口气三封邮件过去,把所有客人能想到的问题几乎都考虑到了,第二天客人果然回复,对我的邮件很满意,然后提了一些相关的问题,我又根据他的要求更改方案,最后确定其中 2 款产品,用展示盒包装,尺寸、规格等等立刻就确认了下来。

接着就是价格谈判,样品确认,然后就是下单。

其实业务没有大家想象中难,问题是你要多走几步,不要等别人来推你,你把能走的全部走走完。客人第一次来询价,你就设想到今后几步的场景,把客人会想到的问题一股脑儿事先回答了,客人会很满意的。

## 案例 114 ( )

之前有个韩国客户在青岛的办事处打来电话说对我们的产品感兴趣,而且发来了指标并且要求提供样品。我一打开指标就发现跟我们正在准备的发往韩国的一个样品要求是完全一样的,因此判断最终用户是一家的。也给老大汇报了这事,我问那这边的样品寄不寄,老大说先不寄,等给开始要样品的客户寄去,检测后看能否通过再说。但是开始的客户收到样品后一直没有反馈,后面这个客户由于我暂时没有能提供样品,且早过了他们要求的样品到达时间了(他们要求最晚 5 月 17 号到青岛办事处),现在的问题是我这么久没有跟青岛办事处这边的客户反馈是寄不寄样,我应该怎么去跟进,还是就不管了?但完全放弃我又觉得可惜,跟进至少还有机会,不跟进则完全没机会。还请楼主指点下我应该怎么跟进要好些?!

你其实可以 2 家一起联系着,2 家都寄样品,报一样的价格,管他们谁拿下订单,反正都得下给你。

如果你不寄,那他就要联系别人,一旦别人价格比你低,样品客人也确认,你机会就没了。

## 案例 115 (客户一直没有付款)

我手上有有个印尼的客户,跟了快三个月了,PI 也盖章确认了,但是对方就是一直拖着不付款,我现在该怎么继续呢?也有打电话催过,跟对方的联系也没有断,但是客人就是一直没有付款。。。看上去也不像是骗子,提出的很多问题都蛮专业的,接下去我要怎么处理好呢,谢谢~~~~~



不用急，客人很多时候也很谨慎，怕被你骗啊，所以一拖再拖，你跟进就是了，只要客人不说取消订单，就一直跟下去，也不要催，看谁耗得过谁~

## 案例 116（两个客户问同款产品，参加竞标）

LZ 你好：这两天收到来自两个不同客户的同样的询价单；而且他们将参加同一个项目的投标；这两个客户都跟我保持很好的联系，你说我该怎么处理比较稳妥呢！我们是工厂；谢谢。

这种情况其实很好啊，你可以给两个客人同样报价，同样方案，而且千万不能有偏差，这样一来，不管他们谁接到订单对你都有好处。

## 案例 117（客户说，一事归一事）

不知道客人什么意思，大家说怎么处理好？请赐教

<http://bbs.fobshanghai.com/thread-2679222-1-1.html>

后来我回复说 那我们就失去你这么个老客户了？他说不是...他的意思是把之前的事情放一边 谈现在的价格

然后就说寄我的样品收到没，我莫名其妙，之前他是说要寄样品 可是谈到前面的单子很不愉快 我以为他没寄 我就 问他要单号 结果他很久没回我 我又发了 3-4 封 他才说是平邮寄的，没有单号，这个星期会到，说星期五没到再告诉他

其实我很怀疑之前他问我的时候是不是搞错人了 寄给别的供应商，我咨询其他国际快递公司的人说平邮 应该有单号的就是特便宜。

另外的问题是他给寄的样品是比普通标准厚一点的 要开模费的，还叫我们做好样品 再给他寄回去，难道他样品一到我又要问他要开模费.....我觉得这个客人太滑头了 知道我刚来公司就这样 很辛苦啊，

一个南非的客户一年前在我们公司订了一个柜的，现在我刚到公司，接过来联系，结果他说那批货其中一小部分发错了，卖不掉要退。

很尴尬，本来一年前的事，怎么现在才说，我就怀疑了么，然后我也不是很了解这个产品，这不是我们工厂生产的。老板就说可以退，就要他自己出运费。

客人说是他要铅的平衡块，5 克的发错了发成了钢的，不肯出运费.....我也不懂产品，沟通了十几封邮件，本来就很怀疑他.....最后就说平衡块没有钢的（其实后来才知道是 5G 的质量小，然后厂家说钩子全国都是用钢做的，钩子占了 3G，再用铅就容易出次品，现在发的 5G 就全是钢的，没有贴铅在上面的，发哪都是这样的，而且货物是一年前客人在中国确认好的.....最后厂家还说要是客人坚持要铅的，他们也可以做.....）

问题是和客户沟通了很多邮件，绕来绕去，结果他觉得我还是不相信他，就不理我了，我又发他，他说可以拍照.....我说我也不认识自家产品.....他又不回我了，现在叫我去和客



人解释以上括号里边的话，可怎么说好？我都说没有钢的平衡块

而且报价又报错了，厂家说平衡块的退税调整了……杯具啊……货值呢也不过US\$1000+,客人自己都说，又提出来要退，要我们出运费，真不知道他什么意思

各位有经验的前辈请不吝赐教啊……谢谢(☺o☺)...

跟老外打交道，很多时候要装糊涂，说好听点就是“一事归一事”。如果某件事情谈到某一个程度，客人那边可能有了变化，而这个变化又不是你能解决的，突然谈不下去了，这个时候会出现冷场。如果客人正好又跟你谈另一个项目，那正好，索性就装糊涂，前面的东西就不谈下去了，客人一般也会有默契的。如果你追问着前面的糊涂帐，怕客人会恼羞成怒，索性不理你了。。。

## 案例 118（新产品研发）

新产品开发

情况是这样的：

1. 我们现在帮客户研发新产品，现在比预定交期延后了 15 天左右，至今还有些技术问题待解决。
2. 客户现在在出差，要 6 月才能回美国，他希望回到美国就能看到样品，但是现在交期可能赶不上，我想主动发邮件给他关于交期延后的事情，你觉得呢？
3. 很巧合，现在跟我们竞争这个客户的同行是我原来的公司，同行的样品客人已经收到，但是客人还是希望我们能帮他开发。

既然是开发一款新产品，当然是很多细节需要考虑的，延期 15 天我觉得可以理解。

我建议你写个详细的邮件给客人，先表示道歉，然后解释一下具体延期的原因在哪里，你们现在的进展又到了哪一步，你要让客人心里有底，知道这个项目在进行下去，这样就可以了。同时你还需要给他排一个时间表，这 15 天里面你们会解决哪些哪些技术问题，然后什么时候可以寄出，预计他什么时候可以收到，还要考虑快递的休息日等等，尽量把它量化，让客人看到具体的实际进展，而不是几句空口白话，我们碰到一些问题，要延期 15 天。客人会怎么想？他会想，15 天以后呢？是不是还要另外 15 天？所以你要让他产生对你的信任感，你说 15 天，你就必须反复确信 15 天能完成，要反复确信之后，才跟客人说上面这番话。

如果 15 天到了你还交不出来，我告诉你，不仅是你颜面扫地，客人觉得你无能，同时欺骗他，他还会对你们公司产生不信任感。

另外邮件写完后，再跟了电话过去，大致描述一下邮件内容，希望取得他谅解。一般邮件的文字都比较冷，未免客人产生误解，也是为了电话里更能让客人产生好感，所以我觉得很有必要。而且电话里客人一般不会很生硬的拒绝你的~

## 案例 119（样品-定金）

我现在有一个客人刚把 PI 确认好，现在客人要求寄样品，费用由他们来承担，但是我想等收到客人的定金后再寄样品，因为我怕客人收到样品后就把样品寄给另外的工厂，然后我们怎么联系也没消息。说不定还会说取消定单，你说我该怎么办才好

汗，我晕，客人怎么可能没看到样品就先确认订单？如果你的产品和你当初的描述严重不

符，或者说产品品质很差很差，客人肯定会取消订单。所以他必须先看样品的。

## 案例 120（库存有多少）

客人问库存的原因，，应该怎么回复比较好的呢？？

嘿嘿，库存的原因就可以有很多了，但是千万不要提任何跟质量有关的问题！

我们公司是销售陶瓷的,是在一个厂里贴牌,然后销售自己品牌的砖,以内销为主,外贸就只有我一个人跟,平时就只有展厅这个平台,感觉平台还好,因为到展厅买砖的客人都是比较有诚意的.

## 案例 121（协调客户，解释交期延迟）

今年3月底,一个老客户给我们返单,货值大概是80万,因为货值比较大,他当时是直接找老板谈的单价,那单价比以前的单价还便宜了一点,80万的货值,大概是便宜了1万块,然后又答应了客人换纸箱,还有改包装,本来我们是11片一箱的,同意客人改成12片一箱.然后,四月初,客人打了20%的定金过来,这时候麻烦就来了,老总说这单价做不了,不接这个单,让我把定金退回给客人,要不就要涨价,哎,定金都收到了,不好给客人说涨价吧,我听了一些朋友的建议,就跟客人说,由于排产的问题,太多的订单了,按照进度,要2个月后才能排他的砖,其实主要目的是促使客人先提出退定金的,哎,然后客人很生气,说2个月太久了,让我催催公司,确定准确的时间再告诉他.

到了第二天,又有难题,老板跟厂里的人沟通过换包装的事情,就是要把11片一箱,改成12片一箱,厂里不同意,至少要加3万,哎,因为不是自己的厂,只能听厂里的了,然后老板又让我跟客人说包装改不了,只能按照本来的11片一箱,不然后要加3万,然后我打电话给客人说包装改不了,客人再一次很生气,因为当时老板确实是答应他能改包装的,

再后来,客人的搭档来中国了,同意了不改包装的事情,然后就在4月21号把这个订单确认下来了,交货期是25天内,就是5月的15号左右,因为厂里的排产确实紧张,一直都没出到这个客人的砖,18号客人打电话给我,问我交货期,我说要6月初才能交货,他再一次很生气,让我明天确定出货时间后告诉他.19号,我问了老板,然后给电话他,让他再等上20天,他就更生气了,他说这样的话,以后怎么给我们做生意呢,要我们退回定金给他.哎,刚开始,还可以退,现在纸箱,腰线花片都已经做回来了,那费用大概是5万,我们只收了10万定金.所以我发了以下的邮件给客人解释:

Dear Mr Ahmed,

How are you ? We hope everything is fine with you.

We must offer you an apology for the delay in delivery.We are so sorry for this situation.

All your cartons,border and decor are ready now.Other customers can not use these cartons.These border and docor we also make for you. Honestly Speaking,if you want get refund, the cost of carton,border and decor will be deducted from your downpayment and the rest can be back to your account.

In fact,our product schedule is too nervous.As we told you before,the order in hand have been arranged to June.In order to ensure quality of each batch is good and steady,we just need some more time.

Could you please give us some more time ? We can finish all your goods 15 days later.Considering our corperation,could you please give us one more chance to finish this order?Thanks for your understanding.Waiting for your reply.Thanks.

Best regards,  
sunny

第二天,客人的员工打电话问我什么时候能出货,根据排产计划,我告诉她说6月3日,然后她说让我们尽快,貌似事情得以暂时解决了,不过现在貌似6月3日还不能出货呢?我该怎么再给客人解释呢?真的很无奈,太多事情控制不了了,当时我不知道原来老板答应价格都做不了,必须得问老总,也不知道原来老板答应的事情能这么随便就反悔,也不知道该怎么协调客人跟公司的关系?客人已经说了三次以后不会再跟我们合作了,很有可能要失去这个客人了.感觉很无助,事情有点复杂,说的有点长.希望楼主有空的时候,能帮忙指教一下.先谢谢了

我前面提到过很多很多次,你告诉客人交期的时候,必须要排详细的生产计划给他,用数字说话,而不是文字!如果你要延期,也要告诉他延期的理由,同时延期这段时间里,你们每天在做什么,要量化,然后做好表格给客人。你这样空口白话,今天说19号,明天说不定就是29号,后天说不定又要拖一个月,你要客人怎么相信你?

你老板一开始说能改包装,后来又不能改,这种情况为什么出现?事先要和工厂确认过,才能和客人讨论这个问题!否则这个时候你就是自打耳光,客人不生气才怪。交期问题是更加不能容忍的,答应的事情就要做到。

现在这种状况,我也没有更好的建议,没办法,这个订单里面,你们不断出问题,可以说到处都是漏洞,补都无处可补了。

只能说,你以后开发新客人、接新订单,一定要小心再小心,事情要做专业,不确信的问题要反复求证,一旦告诉客人就不能轻易更改!

## 案例 122 (附证是什么意思)

打个比方,比如一款灯,你有CE证书,你自己是工厂,那证书上自然是你们工厂的名字。但是你们可以帮客人做一个附证,就是co-license,那就是另外一张证书,但是抬头就变成你们和客人两家公司了,这张证书一般是客人为了争取终端客人或其他欧洲大客人搞的手段,为了证明你们工厂和他有良好的关系,产品都是一起开发的,你们共同拥有这个CE证书。

但是这样一来,客人就被你捆绑了,以后你如果适当涨涨价,只要合理,客人一般都会接受。他不容易换供应商啊,否则证书不是白做了?

如果附证问题还有什么不明白,请联系SGS, BV, TUV, ITS等第三方机构,他们会

告诉你的。

## 案例 123（展会上忘记客户喜欢哪款产品）

针对展会上的客户。名片搞乱了。想知道他们对哪个产品感兴趣。用什么句型合适啊。

Kindly tell us which is your favourite, price list will be sent as your request.

或者

You would be appricated that ...

怎么样最合适呢？谢谢

千万不要这样讲！客人会立马很不高兴，他几天前刚见过你，你居然连他对哪些产品感兴趣都不知道了，说明你很粗心，也不重视他，他怎么高兴得起来？

既然真的想不起来了，那就简单地回复一下，很高兴在展会上见到他，然后介绍一些你们的主打产品，附上报价单。最后最后的时候，再轻描淡写补充一句，如果您对于我们的其他产品有兴趣，请随时联系我，我会在第一时间给您回复。

这样他心里就会好过多了。

## 案例 124（样品测试通过，客户没下单）

我的一个美国客户，连续在我们厂里打了几款样品，都是通过测试之后再打另一款样品 3 月初的时候，说样品全部通过测试了，要求我们把运费报过去给他（我们一开始报给客人的是出厂价）后来跟进了两三次之后才回复，说刚旅游回来，过两天开过大会后再给我回复。

可是这一等又一个月，到现在都没回复，其间也发了两封邮件跟进，这是我最后发的一封邮件。请 LZ 指教一下，我该如何把这个客户跟进下去

Dear XX,

Hope everything goes well with you !

What about the process of the transformer project ?

Last time you said you will have a meeting ,but no news from you.

Look forward to your early information about ot.

Best Regards !

Ellie, 真抱歉, 把你的漏了, 现在补上。

这种情况其实就是你们彼此间的信息不对称。表面上样品通过测试了, 你觉得应该有订单, 但是客人却没有下。你也不知道真正原因。所以当务之急, 是要弄清楚究竟情况怎么样, 最好是尽量催一下, 然后最后可有可无地点一下。我一般会这样写:

Dear \*\*\*,

Sorry to trouble you again!

Regarding the project we discussed last time, could you pls confirm by return today? Because we need plenty of time for mass production. P/I will be sent to you asap after your confirmation.

If anything changed, pls keep me posted! Thank you!

Best regards,

\*\*\*

其实你已经失去最初的主动了! 如果一个客人在跟你谈这个项目, 样品也通过测试了, 我马上会第一时间发 PI 给他, 不要去问你确不确认订单, 或者需不需要我发你 PI 之类的话。一旦价格谈过了, 样品通过了, 第一时间就先传 PI 给他, 管他签不签呢。然后你邮件就很好写了, 直接一句话杀过去, **Pls sign and confirm our PI by return soon!** 你也有理由一直催, 如果客人不签, 就必须告诉你实际原因了, 你已经占据了谈判的优势地位。客人就算不回邮件, 你也可以进一步催, 以及打电话~~

做业务不能总是跟着客人的脚步走, 你要尽量引导客人跟着你的思路走!!!

## 案例 125 (模具费)

用了两天的时间学习楼主宝贵的经验, 真是受益匪浅, 另外有个问题请楼主帮忙出个主意:

我刚接手前一个销售的客户, 是西班牙的一家业内比较专业的买家。他们在去年跟这个销售索要过一个免费的样品, 然后谈了一些客户对产品要求的一些细节, 今年我接手过来的时候, 客户就比较有意向下一个样品单试试, 样品的要求完全按照去年的销售跟他谈好的做。可是就在我把样品单下到工厂后, 也已经收到客户的样品费, 工厂回复说, 客户提供的图纸尺寸不是我们常规的尺寸, 如果需要达到一定得功能, 需要开发一个模具, (因为工厂做这个产品已经很成熟, 基本上模具都用的上, 只有一个不能用)。于是我跟客户说了模具费的事情, 客户就不理解了, 说是开始谈的时候没有提过模具费, 结果等他们把样品费打过来了, 又说有模具费, 硬是不乐意承担, 工厂那边说是如果订单达到 **1000PCS** 就可以工厂承担 **100%** 的模具费, 因为模具费只有 **248** 美元。但是客户还是坚持, 最后说, 要么退还样品费, 要么工厂自己承担模具费, 发样品给她。绝口不提接下来订单的事情。

现在模具已经在开了, 样品还在生产中, 但是接下来, 我还能不能把握住这个客户呢?

或者如何才能重新获得客户的信任呢？

你一开始的操作就有问题！关于修改模具的地方，其实事先一定要通知客人的，否则他会觉得你在欺骗他，故意隐瞒一部分事实，引他上钩。

你完全可以倒过来操作，先告诉客人，模具有几个地方要改，大概需要 800-1000 美元，但是你很希望和他合作，所以愿意承担一般，希望客人承担 400 美元的模具费，然后样品免费提供。如果客人实在不愿意，你再展示你“强大的控制工厂的能力”和“公司里绝对的话语权”，把模具费给免了，全部内部消化，只要客人承担点样品费，客人会很感激很感激你，而且觉得你很能干，在公司里也是很重要的人物，那他很多事情就很愿意跟你谈！看，其实结果是一样的，如果你用了两种不同的方法，客人的感觉是完全截然相反的！你说对么？

## 案例 126（谈了很久，嫌价格贵）

我有一个以色列客户，是去年 10 月联系上的，他说他做我们的产品做了很久了，然后说作为试定单，下一个 20 尺柜给我，后来价格没谈得拢。

我也没有放弃，一直有和他联系，今年香港展之后，他发邮件给我，说“Celia,我们已经联系这么久了，我会把定单给你，请报最好价格。”

我把价格报给他，他说太贵了，然后给了一个低到离谱的目标价格。

我只好回复他说，我报给你的价格已经是最低了（我们公司今年又更新了价格表，比去年贵 2% 左右，但是我向上级谈过，还是决定报去年的价格给他）

后来他就没有回复了，再后来我又发邮件问他情况怎样，他就说，不好意思啊，我们最近没办法确认定单给你。

一直都很有礼貌，但是价格僵在这里了，所以我很郁闷的，想请你帮忙分析看还有没有希望，后面怎样跟进啊？

我们的产品价值很低，结构也简单，基本上行业内的成本价格都是透明的，大家都差不多，别的供应商不可能达到他的目标价格

有可能是价格的原因，当然也有可能是其他原因。不过换作我，肯定会先报你们今年调整过 2% 的价格，然后再给他最终降 2%，让他有赢的感觉，即使做不下来，也没事，以后可以接着跟进。

以色列客人虽然精明，但是信誉不错，而且喜欢跟老供应商做。所以你要是还能跟老板谈谈，适当降一点点，保持微利先合作起来，也是一个办法，争取以后更多的机会。

## 案例 127（谈了很久，嫌价格贵）

一间有自己工厂的公司做纯业务，虽然有阿里巴巴，也有参一些展，但由于有 6 个业务员，所以总自动上门的客分得很少，而且我们是按国家来分，我们负责欧洲奥地利，瑞士，斯洛文尼亚，斯洛伐克，克罗地亚，列支敦士登公国，非洲的话是尼日利亚邻近几个国家，亚洲就是吉尔吉斯等几个内陆穷国家。我们卖的产品是会议室里的会议麦克风系统的专业产品，我们的客户是工程商和分销商。

我搜索了 4 个月，是通过专门到各个国家的 GOOGLE 和 YAHOO 以及 WLW，以及



COMPASS 等用当地语言来搜的，才搜到 150 个对口的潜在客户，而且主要是集中在欧洲的。

靠很长篇开发信而回复的问价的大概有 14 个客户左右，但通常问完价就没有音信，有时想追问原因，连电话也找不到人的，邮件就更加不会回复了。

我一直都没有客户下单甚至没有下样板单，我就鼓励自己说，我们公司最厉害的业务员有 1 千多个潜在客户，所以我也要找到一千多个客户就有可能很多单了。但问题是我暂时想不到更好的方法来找出新的潜在客户了，很难找到新的增长点。

问题：1.我应该花更多精力地找新客还是花更多心思去说服已找到的客呢

2.很多时候发一下开发信或者宣传信，就会有大概 20 个客户的阅读回执，但从来没有回复的，对于只发阅读回执给你的客户怎么处理？

3. 3.在您的感觉，欧洲客人是不是不太相信中国的专业产品？如何能找个突破口来让他们试一套样板呢？我们的产品质量不错，性价比也算高。

4. 4.在发过邮件都没有反应的客人，我尝试打电话去问，但有些人会直接说不需要，怎么打电话说，才能使别人即使暂时没有兴趣，但日后有可能试试呢？

5.对于那些非英语国家，如果用 GOOGLE 翻译成本土语言在发邮件过去，会不会弄巧反拙呢？

暂时问这几个问题，希望不会占用楼主太多时间为我们解答。谢谢您这盏明灯。一直我也真的希望可以少走点弯路，非常难得楼主是如此的无私，没有私心。无言感激。

一千多个潜在客户？这太夸张了吧，如果是这样，马上可以自己开贸易公司，然后找 100 个业务员，每人负责开发 10 个，很快他就能发展起来，然后业务员再开发新的客人，再招助理，然后助理再变成业务，再开发新客人，再招助理，这么循环下去，估计能迅速超过那几个百年贸易公司了。汗，我怎么觉得有点像传销呢.....

首先，你怎么理解潜在客户？在我的概念里，潜在客户就是希望很大很大的客户。那怎么才算希望很大很大呢？应该就是确认了产品，收到过样品，也确认好价格，就差最后下单这一步了，才算潜在客户吧。如果这样算，他有 1000 多个潜在客户，怎么可能联系得过来？只要每个潜在客户跟他确认一下价格，他一下子就可能要回上万封邮件，估计要招 100 个助理也是正常的。不对，还要询价和报价呢，那核算价格他一个人肯定不行，不同客人会有不同方案，要的东西，报的价格也不一样，那还得找 100 个同事专门负责询价和核价。他要忙死了。。。

我算过，如果不是特殊的高价格的产品，一般做杂货或者小家电，或者工具类的，五金类的，一个 sales 一年的极限也就 200-300 万美元销售额。这还是客人不多的情况下，如果潜在客户很多，这个要联系，那个要联系，精力一分散，再加上一些散单，一年恐怕就做不了这么多了。如果可以的话，我很希望联系一下你那位同事，让他分享一下经验看~ 我现在才几十个供应商在下单，我都已经吃不消了。

1) 已找到的客人和新客人其实没有区别，要找到目标客户，然后变成潜在客户，才会有用。

2) 只发回执的，我一般会跟进一到两次，如果还是没有任何回复，就放弃了。

3) 欧洲客人的确不太相信新的供应商。对付他们空口白话说质量好，价格低，根本没用！要用事实来说话！比如你跟哪些欧洲同行有过合作，给哪些欧洲知名客人出过货？你说你产品品质好，欧洲人更相信他们那套认证，如果你有 CE, ROHS, GS, NF, 等等，或者 Reach directive 的报告，尽管发过去，都比你说话更有力。

4) 如果客人直接说不需要，那也没关系，告诉他们，如果有任何需要，可以随时

找你。

5) 最好不要，翻译软件都不准确的。翻译一两个关键词还可以，要是整封邮件翻译，肯定不伦不类的，还是不要了。

现在有一单，如果接下来总金额有 100w 人民币，算是蛮大的单了 在我这个行业。

## 案例 128 (8)

问题是这个产品本厂做不了，我自己替客户找了一家工厂，价格客户也接受了，到时候收款怎么收呢？办个私人帐户也收不了那么多美金，我又不想让客户直接与工厂有联系....能出个主意吗？

打美元到代理公司，代理公司按结汇点算出人民币给工厂当货款，剩下的那部分美元就是你的利润。但是因为钱是到代理公司的，你只有 2 个选择：一是用等额的发票冲账，把美元结成人民币拿出来；二是老老实实让代理公司帮你交税，剩下的你拿走。

如果你有离岸帐户，那好办，用离岸帐户收美金，然后通过结汇点算出给工厂的付款金额，打美元去代理公司，代理公司结出等额的人民币付工厂。至于离岸帐户里剩余的美元，就是你的利润，然后转到国内的私人账户，去银行柜台结汇。注意一点，现在国家规定，一个人一年只能结 5 万美元的等额外汇。如果你的利润多于 5 万美元，那就往你女朋友或者老爸老妈的私人账户里分流，然后结人民币出来。

## 案例 129 (9)

现在信用证都开过来了，他就是不改证，我们已经很被动了，现在应该怎么做点？谢谢了

我觉得他要是不改证，我们的风险太大了，毕竟是 4 万多美金……

往往这个情况下客人是不会愿意改证的！你想啊，他不改，主动权在他手里，他可以挑你毛病，要你改进这里改进那里，你都只有忍着。要是改了证了，那你就占据主动了。只要是聪明点的客人，都知道在这种情况下会如何选择。尽管我比较不齿这种做法，但是不可否认，从经济杠杆的角度看，的确是目前对客人最有利的。

你要尽量想办法保质保量完成订单，尽量让客人找不出借口来扣款。比如说，可以跟客人商量，知道客人改证比较困难，很麻烦，也需要时间，所以希望客人能尽快把这事情搞定，或者是改做 TT，凭提单复印件付款，这也是一个办法，但是要客人出一个类似保函的东西。

其实做印度客人千万要小心，最好 TT，实在要做信用证，在你一开始收到证的时候，就要详细审核里面的内容，看有没有软条款，否则决不安排生产。一旦确定没有，我会去银行办理打包贷款，先提出一部分现金在手里，心里会比较踏实。如果客人想找机会赖掉信用证，你看银行会不会同意？

一个印度客户开来的信用证，他自己发现开证时出了问题吧，自己改了个信用证过来，但是他的港口和包装不我们的要求，我们要求他改证，他坚持不改，我们老板不同意，必须要是让他改，要不我们的单据会不符，怕拒付，现在催了他几次改证了，他都没反应，立交货期近了，想麻烦楼主帮忙，我应该想什么办法让他尽快改证！！！”

楼主，从这位朋友原问题来看，说明其印度客户已开立了信用证，只是后来，客户未经受益人同意，私自经开证行开出了已经修改后的新信用证，如果是这样的话，根据《UCP 6 0 0》，受益人可以不理睬新证，按旧证出货交单议付，因为未经受益人同意开立的信用证不具有合法性。

个人意见，呵呵。还请楼主指正！



嘿嘿，看你的回答就知道是学院派的，要么是学校里出来没多久，要么就是国贸实务学得太好了。怎么说呢？很傻很天真？

即使客人私自改信用证又如何？如果不是金额很大的订单，或者你们公司实力不是很强很强，你就只有咽下这口气！否则还能怎么样？你能跟客人打旷日持久的跨国官司？恐怕 5-10 年都还是不了了之，没个最终结果。但是你的货怎么办？有些工厂还是给客人开模生产的，不能说不要就不要了吧？客人这个时候跟你讲，算了，虽然信用证不符，但我还是愿意接受这批货，你给我打对折，你卖还是不卖？卖的话损失可能 40%，不卖的话，这批货都是客人的包装和 logo，即使给别的收库存的客人，价格会更低，损失会更大，而且不知道何年何月才能卖掉，仓储的费用同样很厉害。大部分供应商会选择咽这口气，损失点就损失点，以后不跟这个客人做了。

如果你觉得他违反 UCP600，你跟他打官司？你有这么多钱么？请国际法专家还要旷日持久的取证和审核，还要根据不同国家的法律区别对待，你觉得这类官司能打赢么？即使你最后打赢了，货给他，几万美元的货款给你，但是你在官司上可能要花费上百万甚至好几百万。老外的人工成本多高？律师按时间收费，而且取证旷日持久，还要去客人的国家和当地，每天的开销都是一个大数字，如果不是很大的公司，撑得住么？

## 案例 130

惭愧，自己是 82 的，开始做了 5 年的单证（其中也有部分自己的业务），现在专做业务了，很多问题上不太会处理问题。麻烦你帮忙回答以下问题：

1. 有个老客户，美金价格已经谈妥，但是现在客户要做欧元，说他们国家的银行现在不接受美金，怎么办？你也知道现在的欧元汇率没美金汇率稳定？客户最终说如果不接受就取消订单，你说我该怎么接下这个订单且能规避这个风险。

2. 客户的类型挺多的，能否请教一下怎么管理和跟踪客户。有时候以前交易会的客户跟踪了一段时间没有继续跟踪下去，这个客户管理是问题？经常新的客户跟踪的忙死，原来的客户被我给忽略了。

3. 我们不是做小家电的成品，而是里面的一个配件，吸尘器里的核心配件（motor）。你说的电子档样品，具体是怎么样的？是一个 PDF 文档里好几页吗？

1) 欧元的确不稳定。但我个人认为，欧元已经在低位上，再加上美元最近强势的因素，港币、澳币、日元和加圆都相对稳定，那欧元很有可能在近期内小幅反弹。这样看来，如果这个时候用欧元成交，不一定是坏事，可能等你结汇的时候，欧元略微升值，就可以换得更多的美元。这个只是个人意见~~~

2) 客户必须分类，而且定期跟踪。

3) PDF 文件其实很好的，比较直观和形象，而且文件相对会小一些。

## 案例 131（客户觉得价格贵）

我有个荷兰客户，我给他报了价，然后他嫌高，但我报的价已是最低价。他给我说了一个他们能接受的价格区间，我询问了老业务员，他们说这价格根本就不可能，先别理他。

楼主，接下来，我怎么有效地与他还价？

有没有可能给别的方案呢？荷兰最大的几家贸易公司我全部做过，很多时候价格低得难

以想象，没有什么不可能的事情，但还是有办法做的。你做什么产品？哪个荷兰客人？你们老业务员说不可能，为什么不可能？难道他知道客人以往的采购价和采购对象？如果没有，就别急着下结论！你这边不可能，并不代表别人也不可能搞定。

## 案例 131（了解客户）

很多时候客户的资料很少，怎么才能很好地了解客户的情况的，比如对产品的要求，价位，数量，等等..？

唉，我在我另外一个帖子的 1636 楼已经回答过类似问题了，现在把它粘贴过来吧。大家看看。

蓝色部分是 Snow\_12321 于 2010-6-1 09:04 问的

那么那个国家的信息怎么了解？

坦白说

我做业务的时候就很少考虑到客户过多的背景

或者出口国家的信息，所以一直做的不好

被客户牵着鼻子走，好像就是这么回事

谢谢

怎么了解？很简单啊，如果你在他的国家有老客人，你可以根据老客人的采购习惯，价格，运费，颜色，包装等等来对这个市场有个初步的判断，然后就是需要自己的研究和分析了。唉，我发现朋友们真的太懒了，或者说太安逸了，总是喜欢问我，为什么我报过去就没消息？为什么我开发信没有消息？为什么客人询价后，我回复过去就没声音？为什么广交会拿到的名片，我报价过去也是没有回音？等等，诸如此类问题，我可以用一句话回答，你还不能进入客人的视线！！

我说说我当年是怎么做的吧。我记得是 2007 年初，当时公司的美国老客人采购了一款工作灯，价格是 USD19.15/pc，那个时候我工作的公司很小很小，好不容易老板的老客人下了个新产品，那对我们业务员来说就是个很好的机会啊，有个新产品可以去推新的客人。所以我就开始做工作了。

首先就是对目标市场做价格分析。老客人的采购价是 USD19.15/pc，也就意味着她在美国当地的销售价是 USD60/pc 左右，根据美国人的定价习惯，在超市里肯定就是 USD59.99/pc。如果这个比例是正确的，那这个价格报其他的美国中小客人应该问题不大，但是对于中等客人和中大客人就不一定适合，而且包装和电池配置也是一个问题。所以这个时候，就需要对其他客人做全面的了解。

很多人不知道怎么了解，那我告诉你，这个世界上还有一个很好很好了解对方的工具，那就是“搜索引擎”！我从 google 上随便找了美国的 5 家大超市，5 个中等超市，5 个小超市，覆盖美东、美中和美西，这样有利于分析美国区域市场的价格不同。虽然很多超市没法在网上找到价格，但还是有很多超市有价格放在网上的！大家一定要耐心，多找多研究！因为这个老客人在内华达州，所以这个州的超市是我重点关注的对象。通过 google 发现，这款产品在内华达的中型超市和小超市都有，但是很奇怪，价格并不一样，中型超市卖

USD59.99/pc，但小超市卖 USD54.99/pc，差了整整 5 个美金，后来我仔细研究他们的网站，看了大堆的英文描述，才发现这个区别在哪里，就是中型超市多了个 **hotline service**，也就是热线电话，提供电话售后服务的那种，所以价格就高了。至于其他美东和美西的那些大、中、小的超市网站上，并没有看到这款产品，只有一些类似的款式，但是价格差别很大，从 25 美元到 90 美元都有。

这个时候我就需要列一个表格，记录每个超市类似产品的销售价和相关描述，其中电池配置和包装就很重要，对产品的关系很大很大。后来花了一个多礼拜时间把这些工作做完后，就得出了几个结论，大型超市在包装上比较注重，喜欢选择彩盒，但是却是开窗式彩盒，比较直观，但是成本相对较高，中型超市喜欢用双泡壳，成本差不多，但略低一点点，但是小型超市就喜欢普通的彩盒、甚至白盒加彩贴的方式，以求达到价格的最低。

还有就是，东部最发达地区，客人喜欢用锂电池，1000MAH 的 18650 或 17500 锂电池比较多；然后美中和美东，工作灯的配置一般是 1000-1500MAH 的镍镉电池，价格上优势很大。至于镍氢电池，价格低于锂电池又高于镍镉电池，在强制性要求比较多的欧洲适用，但不适合美国市场。

那接下来我要做的，就是通过表格来比较各种价格差，然后根据国内的工厂采购价来推算客人的利润。当然，我掌握的 **FOB** 价是不足以估算美国终端客人的利润的。所以我还需要了解这个产品的出口 **HS** 编码，然后通过美国的海关网站，输入前 3-4 位，找到对应这个产品的美国当地进口的 **HS** 编码。这一点一定要注意，我们出口报关的 **HS** 编码和美国当地进口的 **HS** 编码很多情况下是不一样的！！！然后找到进口 **HS** 编码后，就可以查到美国的进口关税，甚至有没有对中国出口的这款产品征收其他额外的税率，甚至是反倾销税。这个一旦查到后，然后问货代查询到美国主要港口的海运费，散货和整柜价格都要。另外还要通过货代的美国代理，查询美国当地内陆运费，然后根据重量和体积，分摊到每个产品上。这样一来，**FOB** 价格+海运费+美国的进口关税+内陆运费+2%左右的额外杂费+美国当地的货代费用等，大致可以算出每一个产品到美国的 **ELC** 价格，也就是推算到岸价！一旦到岸价出来后，我就在 **excel** 里面设一下公式，根据他们的销售价和到岸价，那中间的大致利润率就出来了。

这样很容易就看出来，哪些客人是直接在采购，哪些客人是通过美国的中间商在做，还有些客人暂时还无法判断。

一旦这些详细的资料一汇总，嘿嘿，等于这个产品在美国市场的大致情况摸底就完成了。如果觉得 15-25 个美国潜在客人的代表性还不强，那就多找几个，根据统计学原理，样本参数越多，那计算结果就越精确。

这些东西都掌握了以后，我就开始做方案了，针对美国人的口味、喜好、颜色、配置、包装，根据不同的美国客人和区域市场，研究几套方案。然后就可以准备开发信了，或者等客人 **B2B** 的询盘也可以，发过去的收获率就很高了。我统计过，回复率会接近 80%！

然后欧洲市场，也可以针对不同国家，重复我前面的工作，这样我会对价格心里有底，知道哪个价格范围内是客人可以接受，哪个价格会让他很心动，就可以不顾客人乱砍价了。你知道产品，了解市场，你还会怕报价么？我告诉你，根本不会，因为大部分信息都在你掌握中。

这就是我为什么老是强调前期工作的重要性，强调方案的重要性。

## 案例 132（客户觉得价格贵）

在开发新客户的时候，客户的回复率是非常低的，如果有收到一个回复的话都会让我欣喜半天，以下是一个客户的回复，这个客户是我一个非常大的目标客户，我很希望我的回复能使我以后都有机会继续跟他保持联系，争取合作机会，请大家帮帮忙看看我应该怎么回复比较好，多谢了！

Hi Hedy,

Thank you for your e-mail, however, we are not in the market for any new xx suppliers as we already have existing supplier partners whom we are very happy with.

客人明显没有找新供应商的欲望，恐怕很难找到突破口。除非你的产品和他原来的供应商有所不同，否则就很困难了

## 案例 133（办事处想要抽取佣金）

马耳他的客户来公司，我去酒店接他的时候就发现他带了个中国朋友，但是这完全与我跟这个客户的认识无关。

我从酒店把他们接来公司后，客户也看了下样品，还让我们报了一款瓷砖（我们是瓷砖还有家具的），结果那个中国人就说让我们报的同时乘以 0.2，也就是他需要佣金 20%，当时没办法只能先报，我们的价格非常低，那佣金比我们利润还高，老外觉的价格也还不错，还说以后关于产品的事情就可以直接跟那中国人联系了，但是我们老板就是不愿意这 20%，后面跟同事商量了下，给这中国人发了邮件，也就是希望他能把 20%降到 5%，可是对方到现在都没有回邮件。我现在是该怎么办呢？

你们老板真有意思，别人赚佣金，他眼红什么？为什么不愿意给？反正羊毛出在羊身上。20%算是少的，我以前做 sales 的时候，甚至还在报价基础上加上 50%的，到时返还给客人的采购。反正你们只赚你们合理的利润，5%，或者 7%，或者 10%，至于对方加多少上去，那是他的事，到时出货后收到钱，把他那部分给他就是了。大家都有利益，生意才能长久。

你们老板眼光太浅了，别人赚多点他就眼红，希望把别人的 20%佣金抢 15%回来，既然如此，对方可以下给别人，你们连那一点点基本的利润都赚不到。

我不知道说什么好了.....

这年头这样的供应商在国内还真不是一个两个...

可是 LZ 大哥，从我说佣金降到 5%他现在没回我，而且 20%的佣金使得我们的报价高了，这样怎么会有优势呢？

我是新人~所以很多都不懂，望 LZ 大哥指教~

个东西是暗佣，绝对不能写到邮件里的！！！你发邮件之前是不是电话问过他，方不方便在邮件里提？他的邮箱是个人的，还是企业的？有没有自动抄送功能？还是说他主管也能看到？

这些问题你都没搞清楚，贸然提这么敏感的问题，你是不是要害死他？？？

## 案例 134（客户说好下周给我们下单，）

我是个外贸小新人，好不容易之前能跟一个美国客户在联系，之前说的好好的，他说这

个星期给我下单，

可是到现在一点音讯都没有，我追加了封邮件过去，也没反应，也没给我理由说明为什么还没来单。

这可怎么办呢？我期待中的第一个单子会就这样无声无息的走掉了嘛。。。。

正常的，不用急，再多等几天甚至一个礼拜好了。你要换位思考一下，如果你是客人，就算你确定要买某些产品，你会马上买么？不会，你还有很多后续工作要做，比如说联系货代确认运费、税费和其他清关费用，还要联系当地的仓库，了解仓储的费用，如果产品最终是卖去超市的，还要考虑把设计稿先发给 PD 部门，做好效果图到时印在超市的宣传页上，又或者还需要联系当地的印刷工厂，制作 banner 和展示盒等等。只有等这些东西都确定好了，他才会最终下单。否则随随便便买了一大堆东西，到了港口以后你让他往哪放？

所以很多时候不用催，你急，客人说不定更急，他还在催别人确认各种各样的东西呢。耐心等几天！我一般客人跟我说一周下单，我一般至少两周才会问他一下，如果还没消息，我就再等一个月，不用心急的。

## 案例 135（客户看厂后没消息）

请问一下客户来看厂之后，不下单是什么原因？来时，都是让请他们吃饭，接他们的，但是呢来厂看过之后，就杳无音讯。发邮件不回，打电话，总是以各种理由推拖。

按我们厂的规模来说吧，不忙的时候，也有 200 多人，并且现在正在扩大。

请问对于这种看厂，又没有音讯，不下单的客户，我应该怎么样处理呢？谢谢！

我先问一句，客户是老外还是中国人？

如果是老外，可能通过一些细节发现你们不是他要找的合作伙伴。比如你们现在已经在和某某客人合作，这个客人有可能是他最大竞争对手。也有可能你们的生产或者产品不符合客人的要求，又或者觉得你们的业务人员不够专业，等等，各种原因都可能存在。

如果是中国人，我可以告诉你，通常贸易公司都不愿意选择太大的工厂，第一不好控制，第二就是一旦涉及到暗佣的问题，大工厂比较难弄，还不如安全点，找小工厂，大家开心赚钱。

## 案例 136（客户泛泛的要报价单）

最近有个德国的客户，他向我询盘 PU 皮的价格做钱包用的，其他的信息都没给我，只让我发小册子和报价单给他。经理跟我说要客人寄样品过来才能报，我把这个意思发给客人了，他回给我了，仍然坚持要小册子和报价单。我怀疑他是不是个中间商，根本不懂 PU 皮，看了册子和价钱再谈生意。请楼主帮助分析，如果他真是如我想的那样该如果回复他，将生意最终谈成。

我做外贸两年多了，但是自己谈客户的时间不长，把握不好和客户谈判的技巧，请求楼主赐教，感激不尽！

我也知道 PU 有很多很多种，但是你们能不能根据德国市场，推荐高中低三种价位的三类 PU 给他选择，提供准确的资料 and 价格，然后等他回复再决定？我还是那句话，给方案。

## 案例 137（客户泛泛的要报价单）

LZ，刚看到你之前说需要问客户为什么取消合同，最起码要问个清楚。我昨晚就遇到件很郁闷的事情。

一埃及老，做啦大概 3 年多，量不大的，不过彼此间的信任度比较好啦，付款方式做到啦 100%前 T/T。最近因为生产紧张同时去埃及的货物需要做装运前检验，收款后发货有点慢，所以客户要求 50%预付，50%生产 OK 啦付，就从啦他，或者是货到港啦，CO 等使馆认证还没好提不了货，不过这个我都很好的跟客户沟通啦，相关费用我司也承担啦，就是昨晚上他取消啦一个订单，也是一新产品，前期报价等投入比较多，埃及佬是中间商，签订合同时候说确定要此产品了，我也寄啦样品，所以我有做 PI 给他，也是我大意，没让他会签 PI，因为我们都要以收到实际款子为标准算确定啦此订单啦。我们来往的邮件如下

Dear（这是他最后回复我的）

Sorry to inform you that Customer Cancel the Order Due to Market Problems

Best regards

如下邮件是我去催款子的，第一份写的个人觉得有点过头啦，因为最近原料价格上涨，谈妥了 10 天内也没见他有汇款的意思，利润也不高。

Sorry to trouble you again!

Please find my mail below. Could you please kindly check by return today? Because we are planning the production dates for the orders in June.

Thank you in advance!

主题: TOP URGENT FOR the order of

日期: 2010 年 5 月 31 日,周一,下午 9:14

Could you pls check the following emial,I am in trouble,I have to insist on this order with my Boss for my regular customer of you,but I can not do anything if we do not get the payment,pls undertand me and support me,waiting for your reply now,thank you very much.

Good luck to you

发件人: 主题: the order of 1670

收件人: 日期: 2010 年 5 月 31 日,周一,上午 8:23

Dear XX

Very sorry for email to you that the order of 20 inch 1670 will be pass,because you are not only sign back the PI but also not arrange the 50% payment within the validation,I have got the notice from Financial Department this morning,if you are interested in also,could you pls do it as soon as possible,if not intersted in,we will do not arrange the production this week.

Waiting for your reply.

Good luck to you

Best regards.

请 LZ 指点下，如果遇到这样的客户老拖款不汇那怎么办？因为我们做的是原材料纱线，价格变化有点神速！同时这样的邮件怎么样写的委婉点呢？

既然是老客人，我建议还是好好沟通比较好。PI 回不回复说实话并不重要，其实只要客人回复了邮件，就算打官司，你这个也是充分证据了。但问题就在于，这个客人是你们老客人，我相信你也不想把关系弄僵，毕竟别的项目还在合作。那还是只有通过谈判，看怎么解决新产品的问题了。比如说，能不能让客人赔一点点钱算了，然后你们再把货卖给别的客人。

## 案例 138（客户泛泛的要报价单）

plz quote

Hello

Its was my pleasure to meet you at Canton Fair,due to immense tight schedule and so many companies to meet along ,we could not talk much business there.

so now lets not waste more time and we should be talking business straight.

1)PLEASE Quote me your best price for 3mt, 5mt , 7mt & 10mt measuring tapes should be of same quality that you are already exporting to Middle East market before especially DUBAI.

2)Please send me the names and addresses of your other customers to whom you are



exporting in Middle East, so that i can check on my target price and quality of samples here my self. If you specifically have a customer in Dubai please let me know their address.

3) If you are providing me your Dubai customer details then there is NO need to send the sample ,only let me know the brand name and the party name ,ill check the samples my self. This way both of us can save money on samples courier expense and also time.

4) PLEASE provide your packing details as well.

Looking forward for your Positive response.

REGARDS.

这是我在阿里国际上收到的信息,这个客户是不是来套我们客户资料的呀?要是在展会上看到的话他怎么不直接发信息到我们邮箱呢?

目前还有一个客户是沙特的,在 **GOOGLE** 上也搜到他的类似的邮件,都是要寄样,不过我给广州的公司打电话,给他寄了几个样品,但是现在又发邮件过来要很多的样品,我该怎么办啊?

这封询盘像是客人发给别人的。但他想多问几家比较价格,就复制粘贴了。

另外你说的沙特客人,我觉得要先评估一下客人的能力和采购量。寄样品到广州你要小心了,这个广州公司是不是客人的 **buying office**? 还是一家贸易公司? 如果是后者,那很可能只是客人的老供应商,客人一般都会下单给他们,不会直接下单给你,那你一次又一次寄样品也就是为他人做嫁衣裳,他们拿到样品后就可以漫天询价,为客人找更便宜的供应商。所以如果你寄过好几次样品,都没消息,接下来建议你收 **sample charge**。

## 案例 139 (SOHO)

作为我们没有钱做平台的 **SOHO**,开发一个客人真的很不容易很不容易,这个客人还来过中国,我还接待过她,包括开发样品,我投入的真的很多,除了金钱,时间上也投入了近 8 个月了,如此的失去,真的很不甘心

我也知道很不容易,所以我不建议大家在没有做好充分准备的情况下就 **soho**。小打小闹成不了气候的,投入的精力和收入远远不成正比。很多时候几个月的心血,只是赚了两三千块钱,也太没意思了。

很多事情看上去容易,但真正做起来才知道无比艰难。其实大多数 **soho** 朋友赚不了什么钱的,无非就是比工资多一点点而已,承受的压力还无比巨大,真正赚大钱的 **soho** 只是极少数。毕竟在公司里打工,至少每个月还能有份固定收入,订单出了问题还有公司扛着。但 **soho** 每天都会担心订单会不会出问题,担心新客人的开发,担心老客人会不会跑掉等等。

所以要 **soho** 前,至少要有个 2-3 个相对稳定点的客人吧? 否则靠开发散单,什么时候才是个头哦。至于钱嘛,多少我不好说。但是我个人觉得,除掉注册离岸公司的成本,保证自己一到两年的生活费,至少还需要 10 万左右的流动资金吧?

也就是说, **soho** 之前要准备 2-3 个稳定客人, 15 万-20 万人民币,还有稳定的工厂源,这样才会相对安全很多,起步也会容易点。



## 案例 140（骗子）

关于尼日利亚骗子的问题，我说一下我自己的一个经历吧，我们是做钢材的，某日，在免费网站上收到一询盘 “ we are interested in your angle steels ” 尼日利亚的，其他信息什么都没有，看到询盘 我就整理了一份前两天给别的客户的角钢报价单 给他，并注明仅供他参考，第二天收到回复，本来想他会告诉我他们要求的规格参数什么的，结果他说 OK 我们接受你的报价了，但是我们要派个人过去验货，你们公司要给我们发官方邀请函。（据说有不少非洲兄弟们来中国后就不回去了，以后出了什么问题如果你们公司给他发的邀请函，那么你们是要负相关责任的）我一听，心里就基本凉了，但是还是抱有一丝幻想，就想再次试探他一下，委婉的问了他一些产品方面的问题，结果他什么都不懂，简直连一点都不懂，我一看就直接放弃了，他还不死心，又给我发邮件，把他们那个想来中国的人得护照都发过来了，我还是没回复，他有给我发了几封，看我不回也就放弃了。钢材很多都是大宗买卖的，作为采购对产品什么都不懂，不是骗子就见鬼了。

以上个人一点点经历，供大家消遣，尼日利亚骗子固然不少，但是相信也有正经公司，只不过咱们在接触的时候更加小心就是了。

是的，特别是一些很不发达的国家，的确要小心骗子。

一般采购都是专业的，就算没有工厂那么专业，也至少是半个专家或者 1/4 个专家。如果对产品一点都不懂，怎么可能是这条线的买手？

## 案例 141（骗子）

读君一席贴胜读十年书啊。我是辞了原来秘书的工作跑来一个工厂做外贸的，是做制冷用的风机的。这个厂的东西在国内算是好的，虽然我觉得仍然很不正规。来了 3 个月了，什么也没做成就打杂了。招我的时候经理说的好好的什么会教我啊，其实根本不是这回事，但是很矛盾的是他的确对我很不错的，出国展会唯独每次都给我带巧克力，奇怪吧，难道是因为我长的好看。所以我都是自己一点点学，从产品到外贸知识，但是效果不是很好。

刚来没多久跟他们去了次北京的展会，我是没有自己的名片的，就是给他人做嫁衣裳。也拿到了不多的几张名片。其中有一张是让我给报价的，给出了具体的型号。回去过后，因为我真的刚来还什么都不懂，我就拿着那名片问经理该怎么给报价，经理就趁机拿走了。哎。我只好给其他的名片写了开发信，其中有三个回了。

一个是巴西的，这个客人一开始也是很少的几句话。有次邮件我告诉他中国兵法云要知己知彼百战百胜，并跟他说要是他愿意可以每周写一封关于中国历史的邮件给他。谁知他真的很感兴趣，就这样好几个来回。但是也就这样跑题了，就压根没有谈到订单问题了，我一看过了很久，就发了封问他。他说是用在新产品上的，但现在订单很多所以新项目就搁下了。到了适当的时候会让我寄样品去检测，还说觉得我应该会是很好的供应商。我觉得这个是我目前最有希望的客户了，虽然订单还在天上飞。楼主觉得呢，希望还是有的吧，我接下去该怎

么做呢。只字不提订单吗，直到他通知我？还是要适时间一下进展。

另外一个是个哥伦比亚的客人也给我回信了，说一旦知道他们的需求就会联系我。但是半个月过去了什么消息也没有，我回复邮件就是退信，我重新输入地址却可以发出去。不知道为什么。我又想得到回复，又已经发了好多封了会烦，就发了一封列着我们厂两个大客户（很有名）的订的产品的 e-mail，让他参考。昨天晚上特地等到 11 点，用 skype 打过去，却打不通。不知道接下去该怎么办。

哦，对了还有一个巴西的客人。在北京展会时地铁站遇到的，我帮他们指了下路。后来他就来我的展位上找了我，第一次没跟我说话，后来他们走的时候又过来找我了，给我名片让我跟他联系，还说要买我的东西。回来后也给他发了邮件，给别人的都是开发信给他确实一封问候的信，因为其实没报什么希望，他连样本都没问我拿的啊。等了很久回我了，又说到有机会可以合作。我给他发了样本告诉他如果他要采购风机我们是他最好的选择。但后来他就没有提过订单的事。其实他要是不跟我说要跟我做生意什么的，我倒也不会去想了。就当是认识个朋友，毕竟还是挺有缘分的。e-mail 中有一句还有是 **Sometimes I wonder why I was thinking so much about you...Bye-bye ana a kiss for you!**楼主你帮我分析下，你说他是不是对我的兴趣比对我们产品的兴趣大啊，他是随便说说呢还是真的想要有机会和我合作啊，我要怎么继续呢。

第四个客人完全是楼主的功劳，看了楼主的帖，立马去改了开发信，在黄页上找邮箱，发了第二天居然有人回了。是个阿联酋的，这是他的第一封邮件。

Dear Nanni Xiang,

Thank you for your mail. We would like to introduce ourselves as one of the leading cold room manufacturers in UAE and we may require 60 herts different sizes of fans for evaporators and condensers. Kindly send us your C&F Dubai price alongwith terms and conditions. We appreciate if you could send us the catalog along with the price.

我那个激动啊，我们的报价是老板报的，老板嫌麻烦，给了我一张参考报价单，型号不全，我看事不宜迟立马在邮件里简单的报上了，只写了尺寸和价格。后来看没回，就用 excel 做了张全的详细的，加上技术参数，转化成 PDF 发了过去。并告诉他们我们有专门用在冷库低温的风机，如果需要可以给他报价。

这是收到的第二封

We are need 60 huts fan for low temperature for Saudi Arabia

Pls send quotation

Best Regards

我又给报了价，看了眼原来给发的报价单发现，有个严重错误没有发现，宽度太大，居然报价那一列在第二页上了。那个懊悔啊，所以随信把这封报价也附上了。  
这是我的邮件

Please kindly find the attachments. Thanks in advance. The air cooler fan is usually custom-made. This offer is made according to the most common specifications our other customers order.

Smaller or same as 350mm have curve impeller, others have square impeller.

The offer of the normal fans is re-sent together.

Best wishes

Nanni Xiang

然后他们就没反应了，我该咋办啊。

在这个厂的工资很低，根本就活不下去。我以前虽然做行政但是工作很轻松，但是老板对我很好，工资加上年终的算起来也有快四千一个月了。现在做了3个月了什么成绩也没有就给人打杂还养不活自己真的有点泄气的。还望楼主指教。有点长了，希望楼主不要介意。

1) 女孩子长得漂亮在职场上其实未必是好事，男同事和男上司可能会因此多照顾你一点，但女同事或女上司反而会因为嫉妒心在背后搞鬼。所以很多漂亮的女孩子很难把外贸做好，不是因为工作能力的关系，也不是因为自己努力不够，而是别人的挑拨和同事之间的不配合。这就是办公室政治了。

2) 这个对历史有兴趣的巴西客人，可以慢慢联系着，既然他不提产品和订单的事，你也不必提，就这样沟通着好了，就当做个朋友。不用太心急，很多时候生意只是不经意间的事情，只要你们熟了，以后会有很多机会的。我以前也有一个巴西客人一直联系着，报了N个价格，但断断续续联系一年多了还是没有订单给我，客人可能自己都觉得不好意思，就介绍了一个墨西哥客人给我，做了点小单。再后来这个客人终于有单给我了，但一下就是20w美元左右，还是不错的。

3) 另外那个巴西客人我觉得似乎对你的兴趣更大。不过也不用去猜测，同样可以先联系着，看看他反应再说吧。

4) 阿联酋的客人要继续跟进下去，了解真实的原因。

5) 工资很低，低到何种程度？你在哪个城市？以往有多久的工作经验？每个城市的行业标准和薪酬水平都不一样的。

## 案例 142(要不要解释自己是贸易公司)

我们公司是一家模具行业的贸易公司，但我们推广时都是说我们有自己的工厂，上周三有个印度客户过来看厂，结果我们就出差错了，客人一到工厂，看到的种种迹象，我想他肯定就

知道我们是贸易公司来的啦。今天刚送走了一位以色列的客户，我感觉他也应该查觉到我们只是贸易公司了。因为他问了我什么这方面的问题。其实我很想跟客人坦白说我们是贸易公司，工厂只是我们固定的合作伙伴，但我上司说不管怎样都不能跟客人说我们是贸易公司。不知 LZ 的意见如何？每次这样带客户看厂，让我觉得真的很难做呢。

我觉得贸易公司就是贸易公司，没什么好隐瞒了，直接说工厂是你们的 partner 就可以了，瞒是瞒不住的，客人又不是傻的，只要来一趟，他自己总能发现端倪的。反而会觉得你们不诚实

## 案例 143（报价错误--价格术语）

1. 广交会拿回来的有一个迪拜的客户发过来的询盘，是他们客户要求做的，这个产品我们做不了，没设备，还要托别人做的。2\*20'FCL，有图片，要求报 CFR C2%，然后我只报了个 Fob 价，而且还晚回了两天，更要命的是我原先的那个 hotmail 邮箱由于开发信发多了，发不出去邮件了，于是我又申请了一个邮箱才发出去的 可想而知，此后就石沉大海了，后来又发了几次，也是没消息，到现在都一个多月了，估计客户都快找到供应商了吧

2. 还有一个是斯里兰卡的，报了好几款产品的价，后来也没消息了，发了几回邮件，也没回。请问该如何处理上述情况？换了一个邮箱会有影响吗？

汗，你效率太低了，而且还牛头不对马嘴。客人要的是 CFR 价格，就是含运费，C2% 就是还要加上 2 个点的佣金。客人辛辛苦苦等了 2 天，结果等来个对他一点用都没的 fob 价，肯定会觉得这个人拎不清的，换作我也不会再联系你了。就好比你去买电脑，要组装机带 25 寸液晶屏，送货上门，同时要发票，结果过了三四天，对方告诉你，我的主机箱 3000 块。别的就没了。你会接着打电话问么？我想也不会，你会直接选别家

## 案例 144（shipper 改成客户的名字--打官司）

我们出了货，出给一个印度人，和他做 T/T，他和其他客户做 L/C，可是因为时间太赶，我们本来给他延期了，他有是做的信用证，为了不换单，我们就答应把发货人写成那个印度人，货代是那边是他指定的，现在印度人迟迟不付款，这样印度人和货代勾结是不是就完了，要是打官司，我们有赢的可能吗？

可以打，但是很难赢。因为你提单上的 shipper 是谁，谁就是物权人。当然，你肯定跟客人有往来的邮件，这些可以作为证据，但是你已经处于不利局面。如果客人打定主意要不付钱，恐怕你就损失大了。即使你通过国际官司打赢了又如何？无非争一口气而已，诉讼费可能都是以百万来计算的

## 案例 145（老板不想给佣金）

本来有几个大客户的，由于老板不愿意给客户佣金，一个意大利的客户就这么失去了，还有一个由于工厂前年我们工厂一直迟迟交不了货 让客户部信任我们了，去年一年都没下订单本来这个客户一年大概 20 多万的订单，现在这个客户在我们的努力下 以很低的价格成交了一单，希望自己能维持住这个客户了。还有就是零零散散的几个客户了。下的订单都不多，只能自己想着怎么开发客户

为什么这个世界上就这么多目光短浅的老板呢，捡了芝麻，丢了西瓜。给买手佣金又怎么了，反正羊毛出在羊身上，你出了货收到钱再给，又不会有什么损失。只有共同的利益，生意才能长久，钱赚不完的，钱也是要大家赚的，老想一个人独吞，别人为什么要下订单给你？

那个客户以前一直是佣金操作的，后来老板说他一直是佣金操作的，你别提，后来客户订单都下了要出货了，但是由于上单质量不好，我要他告诉我哪里不好，拍照什么的 他没回音，他要求我们降价 15%，还要见到货后 20 天才能付款，价格扯来扯去实在没办法还是同意了，但是要客户见提单复印件付款，但是客户还是没同意。我猜测客户只不过是找个理由不要我们产品罢了，或者是要变着法要佣金，我们没看出端倪？具体原因只有客户自己知道了哦。我觉得我们老板可能是觉得给客户佣金了的话 可能比市场价高了一点会影响销售，还有就是每年的广交会 我们也是申请不下来的，分布展会的 主管明确的告诉我们要意思意思才能分配到的，但是我们老板很讨厌这一套，所以今年的展位是向别人买的

就算是老外，也是可以饭桌上谈生意的，甚至有必要的话去国外跟他见面。毕竟这个是你大客户，自然要全方位搞好关系的！至于佣金的情况，不要说得太明，可以旁敲侧击一点，老外都不傻的，很多时候还是明白的。

现在这个客户丢失一年多了，怎么才能重拾回来呢，以前也发过邮件给他 但是他说我们一些政策什么的不好 需要改 不知道他指的是什么，可能是到货后付款 可能是佣金吧

一定要好好跟客人谈谈，比如去当地最好的餐厅请他吃饭，好好听一下客人的建议，表达你们愿意继续合作的诚意。一般吃了你的嘴短，总会给你点建议的。你从他的言语里，应该能判断出具体原因了。如果还不行，那就再暗示一下，比如问一下客人的私人邮箱之类的。一般做暗佣的客人，一听就明白是怎么回事了。

如果还是没撬开他的嘴，那就跟他聊聊别的，比如车、房子、旅行之类的，只要找到共同语言了，那话题一聊开，大家自然关系就亲密点了，然后再接着暗示。

如果还是不行，那就接着想办法.....

总之一句话，必须知道真正原因，才能对症下药，瞎猜是没用的。

## 案例 146（跟进客户）

现在我手上好不容易有几个客户愿意跟我继续联系，但当我问到他们对我们产品有没有跟多的意见时，他们都说在这个星期三或这个星期内给我答复。但是过了时间还没回复。过一阵子，我再去问他，还是说在这星期内给你答复，这种现象差不多有大半个月了。

还有一些客户说道我们的价格可

不用急，慢慢联系着，多跟客人互动就可以了，不一定非要做成订单不可，把心态放平一点就好

## 案例 147（客户要求调改变报价）

Dear Jane,

Have a nice day!

Thank you very much for your email and sorry for late.

This time i couldn't to come to canton fair but hope for next time.

As i told you befor our company is commercial broker and over main market is Iran if you can send us your two sets

General catalouge with list prices FOB C5% i hope to try to get some orders.

楼主，帮我看看这份邮件，是一个跟踪了很久的客户回的。因为错过了时间回复他的询盘，之后一直跟踪都没有回复，但突然有一天他回了这样一份邮件。我应该如何做呢？？？

根据客人要求整理报价给他，FOBC5%

## 案例 148（客户不回复 PI）

我现在做了一个客户把 PI 发过去了，他没有回音，我是不是应该过几天跟封邮件过去问问产品标签设计等等的细节，跟他保持下互动啊？

既然 PI 确认了，那就可以谈谈别的了，设计稿，外箱唛头之类的东西

## 案例 149（客户不回复邮件）

楼主,你好,我给老外报价了,老外就问我交货期,我告诉他了,可是还是没有得到回复,好几天了,不知道是什么原因,请楼主帮一下忙,谢谢

很有可能是你一开始报价就没有把资料给全，比如交货期，所以客人会问一下。至于有没有订单，才一个回合甚至几个回合，根本无法判断。

## 案例 150（客户不回复邮件）

去年年底接触一个陶瓷客人，进口商，免费给客人打样 P，客人（包括他的客人）说样品非常好

于是今年 2 月客人来 MEETING，说之前的样品 P 要改一个颜色，同时又给了我三个 PROJECTS 给我打样

这些样品全是客人要参展纽约展的

我打样的同时，有邮件跟客人请示：要收样品费，客人也同意了

我必须自己先承认,除了那个改颜色的 **P** 之外,其它三个 **PROJECTS** 的样品品质不太好,但客人参展的时间已到,只能先寄出去了

客人参展一周

寄出的同时,我有准备重新打样,花纸有在同时改颜色

一周后客人展会结束,有了反馈

样品 **P**: 他的客人非常喜欢,肯定会下单,但具体数量和下单时间不确定

they love **P**. They didn't commit yet when and the quantities they will order but definitely They will do it.

样品 **B**: majors customers have loved it, they didn't commit yet but it will be for spring 2011.

It will be some correction on some plates but we will take care of it when we will have their commitment on hands.

No need for you and us to spend more money on samples they will review anyway...

收到客人这样的回复,我也就没再重新改样品,一直等客人的 **COMMENTS**

一个多月过去了,客人没有任何回复了

期间我有发几次邮件问候客人,也没回复;还有推荐过一次新产品,也没回复

并且我的样品费还没收回来

我是 **SOHO**,客人来 **MEETING** 时下的 **PROJECTS** 主要是没找到好的配合工厂,所以样品出现那样的状况

**LZ**,烦请您告知,我接下来该怎么跟进呢?

特别是那个 **P**,我从去年底就开始做了,并且两次客人都说样品非常好的,确一直都没反应

**P** 这款客人喜欢,但是暂时没有进一步消息。**B** 这款样品没打好,客人也没说还要不要。这个时候其实谈判出现僵局了,你发现没有?尽管 **P** 他确认了,但是暂时没下文,**B** 也没有进展,那就要你这边去寻找突破口了。

1) 其他三个 **projects** 有没有可能接着打样?毕竟你上次的样品不太好,如果这次能准备好的,恐怕是一个机会。

2) 你有推荐过新产品,也追问过 **P** 的进展,都没回复,这个时候估计就是打电话的时候了,可以了解真实情况。邮件他能不回,但电话只要他接了,多少总会透露一点具体情况的,你到时就可以根据真实情况来设计下一步怎么做。

3) 根据客人的回复,我感觉语气有点像美国人哦。是不是卖美国?如果是,他的 **spring 2011**,也就意味着采购时间应该在明年的 **3-4** 月份。你还需要漫长的等待。



## 151 客户拒付到付运费

去年底开发样品 P 时，寄样是到付的，今年 3 月初，却被 UPS 告知，客人的样品费拒付了，账单转到给了我

我立刻告知了客人，客人说的很好 Please be reassured we will do whatever is to be done to assume our responsibilities.

可是到了 5 月初，UPS 却冻结了我的账号，理由是 P 样品的运费，客人还是没处理

于是我又找了客人，这次客人好好查了查

说问题出在我写错了账号，不是他的责任

Hello Suelle,

I got the reason why you have been billed instead of us!!!

YOU HAVE WRITTEN THE WRONG RECEIVER'S ACCOUNT NUMBER!!!! (look at the shipping document)

I have sent the email below to UPS after having talked to them, and hopefully they reverse these charges to my (good) account number.

I am sorry you had these problems with UPS, but keep in mind it was not my fault but the person's who filled the shipping documents.

All should be OK now with your UPS activity.

客人给我这个邮件时连标题都没有，明显很生气了

我记得之前寄出样品前我有跟客人确认他的地址，账号等等的，这些都是他确认了的。我回头去找之前的邮件，果真如此！

我要不要跟客人解释一下呢？怎么样解释既让客人有台阶下，又让客人对我的印象不要那么坏呢？如果不解释，会不会让客人认为我做事太差了？

加之之前的样品，我们没做到最好，又有这个样品费，客人说是我写错了账号才导致这么多麻烦的

我后续该如何跟进呢

这段时间我跟进这个样品费时，客人还跳出来回复我一下，可是那些样品，根本一点进展都不告诉我了

LZ，还有回暖的可能吗？

如果说其它的样品做的不够完美的话，那个样品 P，客人还是很满意的，可是这前前后后的事情，让客人也不想理我了

我一般不会去解释，一旦问题发生并解决了，我会简单回封邮件：Sorry for my mistake. Thank you very much for your kind help!



这样就可以了，以后客人即使发现是他的错误，他反而心里会觉得你这人不错。这不是法庭辩论，就算你辩赢了又如何呢？还不如让客人心里好过点，首先承认自己的错误，就可以了。这一点要学学日本人，只要客人有任何抱怨或者投诉，第一时间就是先道歉，承认这是我的错，给您添麻烦了！然后再慢慢调查原因，了解实际情况。千万不要让客人脸上挂不住。

我一般问了客人到付帐号后，还是会在寄样品的时候把 UPS 底单扫描出来，然后发给客人：Samples were picked by UPS courier, with the tracking number \*\*\*\*\*. Please kindly check the scanned copy, and confirm your ACCOUNT is correct.

一般这样一写，客人通常会注意一下，如果帐号错了，他就会告诉你了，而且这样不会让他难堪。我以前就有客人帐号给错了，一收到我的邮件就马上回复了，说他打错了一个字母，我连忙对他表示万分感谢，然后打电话给 UPS 改一下就 ok 了。所以你一开始就要把工作做完美了，既要达到目的，同时反复确认没有错误，而且还不能让客人感到烦，也不能让他脸上挂不住。

嘿嘿，这其中的度和方式就要你自己把握了~~

## 152 想挽回客户

再请教一个问题，我有一个客户，原本要下单的，但是后来跟我们说让我们提供加工，他们自己提供模具，这样的话就相当于只算加工费用了，我们老板闲他量太少了不做，所以我后来跟他中国代理说了一下，但没正式跟客户说过，现在想想我又想把这个客户跟回来，不知道怎么写会比较好，因为他有其他的產品我們也能做，但是問題是他的模具都是他自己的，我們只負責加工和原料就可以了，這種情況下要怎麼辦呢？

客人自己有模具，他找谁都能做。一旦你拒绝了他，他就找别人了，这很正常啊。这个时候你要重新赢回客人就不容易了。

## 153

楼主，你好。辛苦了。之前由于与客户之间沟通出现问题。他一个月没理我，自然没有把单子下给我。五一我发了五一节邮件给他，他终于回我了。让我看到了和他再次合作的希望。你之前说不下单要找出原因。那我应该怎么发这封邮件呢？谢谢！

先跟进一下老产品，再推荐他新产品，记得两封邮件分开发。看看客人反应看~

为什么要分开发啊？是不是要看客人对哪种产品更感兴趣一些？

如果老产品没有什么进展，他本来就不准备理你，但是你又推荐了新产品，尽管新产品他有一点点兴趣，但一旦回了邮件，就不能假装看不到你追问老产品的事，所以就只能不回了。因为老产品本来谈的好好的，突然没了订单，客人脸上挂不住，不准备理你。那你新产品用同一封邮件发，就直接是自杀行为。

要是分开两封发，客人就可以只回一封。嘿嘿，其实大家都有默契的，我也知道前面那封邮件他有看到，但是不回没关系，我们可以把它忘了，大家在另外一封邮件里单独谈别的事情。

## 154

1, 有个美国的已经确定了样品单, 从五月十几号开始就说去安排打款的, 但是一直到现在都没打过来, 中间我打了几次电话给他, 他也没说有什么问题, 只说他已经申报上去了, 让我等, 但是都这么久了, 我实在不明白为什么要等这么久, 请问我是要继续催他呢, 还是等着就好?

2, 另外一个客户是非洲的, 我一直对他报着蛮大的希望, 因为从他回我的开发信开始就表明了他对我们的产品很感兴趣, 但是单就一直没下下来, 只是不断的重复说马上给我回复, 我也就一直等, 跟他联系都两个多月了, 最近他跟我说马上就会给我下单了, 他要的型号也发给我了, 但是一直没给数量, 从上个礼拜开始他就一直说*'i will send you the first order tomorrow!'* 隔两天没消息我会又问他一次, 他每次都这么说, 可到现在都还没给我订下了, 请问楼主我还要催他吗? 还是也是继续等呢?

还有一些其他的客户都有类似这样的情况, 说得好好的, 却一直没有消息, 真的很郁闷! 不是都说老外是很守信用的吗? 怎么我感觉一点都不呢, 差这么多!

麻烦楼主指点一二哦! 小妹先在这里谢过啦!

1) 根据大公司的排款申请流程, 大概需要半个月到一个月是很正常的事。我给很多供应商做 TT 60 天, 但是也需要走各种财务流程, 等供应商收到钱, 一般都要再过一个月, 也就是出货后 90 天左右。你跟大客人做多了, 你就会习惯了。

2) 不用催, 慢慢等着, 隔十天半月催一下就可以了。客人不是你催得紧, 订单就会过来的。这是两码事。你有时间, 还不如多开发新客人, 多维护老客人。而且非洲除了南非的经济接近欧洲, 其他国家都不行, 北非也就是摩洛哥和埃及稍微像样一点。

3) 老外很守信用? 你要看是哪个国家的老外。像以色列人, 如果跟你说刚才非洲客人那句话, 我相信他第二天肯定会确认, 即使他有事耽搁了, 我也不会催他, 第三第四天他自然会联系我, 这些不用担心, 这就是一个民族和一个国家的信誉。当然某些国家也有骗子, 但是都是极少极少的个别案例。一般情况下, 美国, 以色列, 德国, 日本, 新加坡, 还有北欧四国, 这几个国家的商人信誉都很好, 还有我国的香港地区, 同样很不错, 很讲诚信

## 154

一般接到客户让报价, 我的步骤如下:

1) 马上尽一切能力在 google 上搜索客人有关信息, 尽量熟悉他的公司、产品和价位

2) 当天就给客人准确报价, 但是我会写两封邮件, 第一封针对客人的情况, 给出几套方案, 做好报价单, 里面加入相关资料和包装信息, 推荐几款适合他们市场的产品, 报价有点梯度和技巧, 其实一款必须要最低最低价格, 其他几款报中等价格, 几款报高价, 测试客人的反应和专业性。

3) 邮件发出去后, 立刻跟一封全文本邮件, 告诉客人, 报价单已于几分钟之前发过去了, 希望他能查收, 因为带了附件, 不知道他有没有收到, 如果没有, 那请客人立刻联系我。这样做能避免报价单发出去石沉大海, 其实有时候是客人没收到。

4) 然后立刻跟进第三封邮件，给出说明书，彩盒包装，刀模图等等详细的技术参数，如果有 3D 的 pdf，那就更理想了。然后把一些专业信息都给全，如果客人是专业买家，这份邮件很重要。

5) 然后就是隔几天跟进一下了，了解情况，同时跟客人互动，时不时推荐一些新产品或者新的方案，又或者他的同行经常采购的东西。