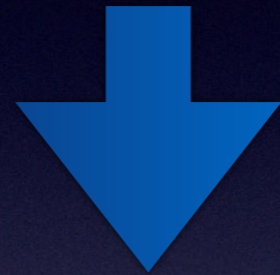


# 店铺问题：

- 回复时间低（黄金2小时，小于3小时）
- 发货率低（分析原因）
- 转化率低（客户整理分析）

# 客户管理

(5) 询盘-未成交原因?



(2) 样品客户-是否复购? -未复购原因



(1) 老客户-返单率? -未反单原因

# 你如何脱颖而出？

- 客户分析（知己知彼）
- 专业（产品知识、业务技能）
- 细心、耐心、暖心（持久战）
- 及时回复（体验感）
- 沟通体验感

# 1. 死询盘（询盘后无任何消息）

\*\*

- 死询盘（联系不上客户）可能原因：客户休假？没有收到邮件？产品资料不专业？有其他更中意的卖家？
- 方法：查客户背景资料，想尽一切办法联系上客户，弄清楚原因
- 邮箱不回复-whatsapp/wechat-电话
- （利用google/facebook/linkedin/skype 等社交软件）

## 2.有回盘（回邮）客户

\*\*\*\*\*

- 认真回复客户的每一封邮件
- **认真回复客户关注的每一个问题**
- 洽谈过程-就是间接推销-植入产品性能  
(不同) -让客户留下深刻/良好的影响

### 3.报价客户（1周内）没有回复

\*\*\*\*\*

- 80%原因，价格贵了
- 方法：想尽获得客户反馈信息，弄清楚原因
- 从商业以外的角度切入，如果有空间，给自己找到一个降价的台阶

## 4.发了形式发票后迟迟未付款

\*\*\*\*

- 什么原因？
- 休假？ 在审评中？ 其他供应商采购了？
- 不要让煮熟的鸭子飞掉了！

## 5.样单客户

\*\*\*\*\*

- 及时主动跟进客户询问产品使用情况
- 如需技术及协助，及时联系我们
- 如果产品使用有问题，**及时**处理！

## 6.成交客户

\*\*\*\*\*

- 分类别定期回访客户
- 中间商类-推荐产品（让客户卖得更好）
- 终端使用客户-技术支持
- **维护好已成交客户远比开发客户更容易**

打牌理论：做电商就像打牌，**知己知彼方**能百战百胜

终局思维：资源决定效果，**投入决定产出**

客户视角：用运营视角看同行，用**客户视角**看自己

极致标准：极致追求，尽善尽美，**细节决定成败**

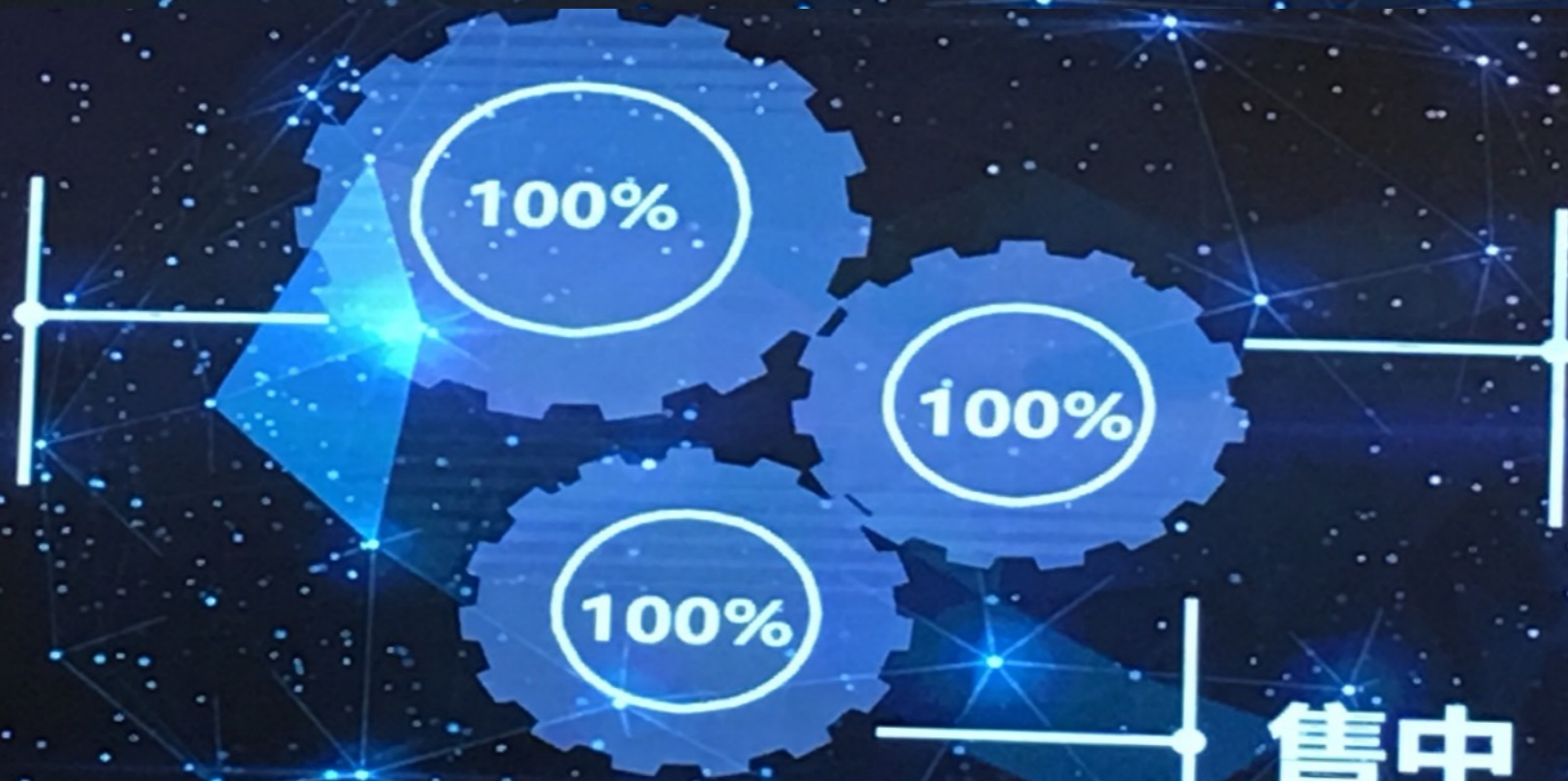
运营思维：**一个客户卖10次，一个资源用10次！**

# 产品服务-售前



- ① 报价及时
- ② 说辞专业
- ③ 产品专业
- ④ 服务专业

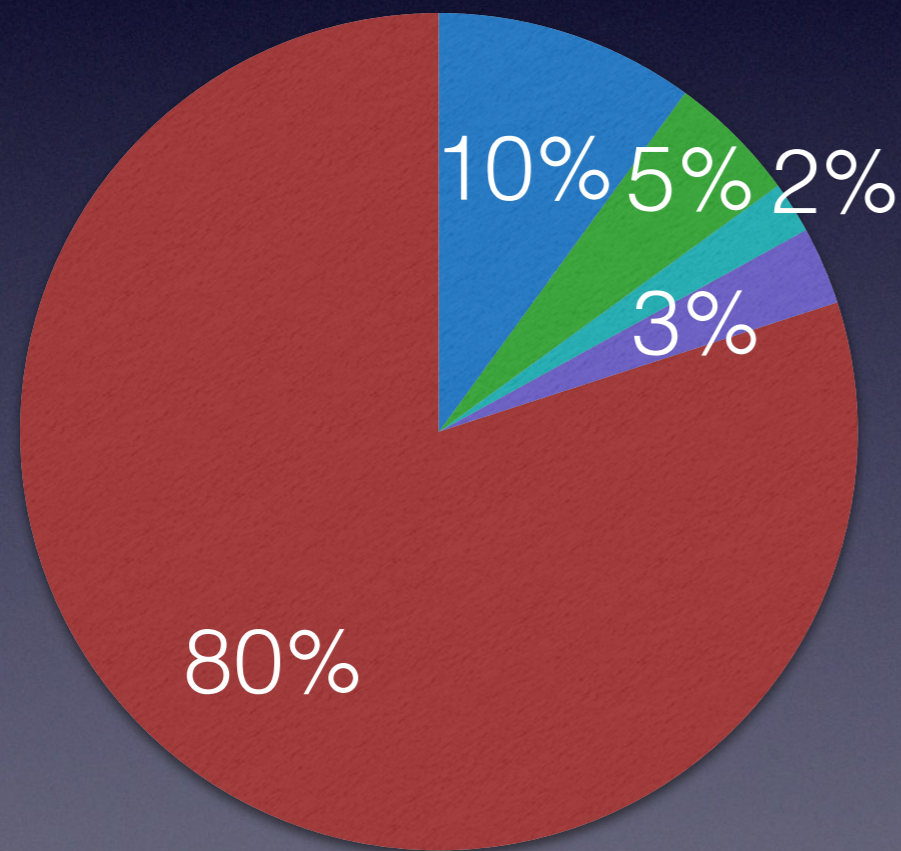
**售前**  
及时专业



**售后**  
不是终止 是开始

**售中**  
及时关注货物进度

邮件要坚持跟进，哪怕第一封邮件客户没回



2%成交=首次询盘

3%成交=第一次跟进

5%成交=持续2次跟进

10%成交=持续3次跟进

**80%成交= 4~11次的持续跟进**

# 找到匹配的点，拿下客户

## 我们的优点

- 优于同行的地方在哪里？
- 产品性能/参数是多少？
- 产品独特的卖点或服务是什么？如何让客户知道并认可？

## 客户的兴趣点

- 价格/质量/交货期，付款方式？
- 购买期望？比较而已？

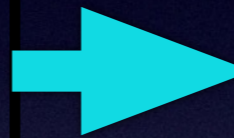
## 我们的底线

- 价格/交货期底线是什么？
- 触及底线的客户如何应对？

# 客户回复案例

## 员工A回复：

介绍公司历史，认证等  
直接发客户感兴趣产品款报价  
介绍了产品的具体**特点和优势**，售后服务  
客户如果在价格和配置方面有问题可以联系他。



## 客户一般反应：

这样的邮件，会认真看，然后回复业务员，告诉他客户关心的问题。  
最后可能是和这家成交，因为他们刚好能提供客户需要的款，并了解供应商和产品情况。

## 员工B回复：

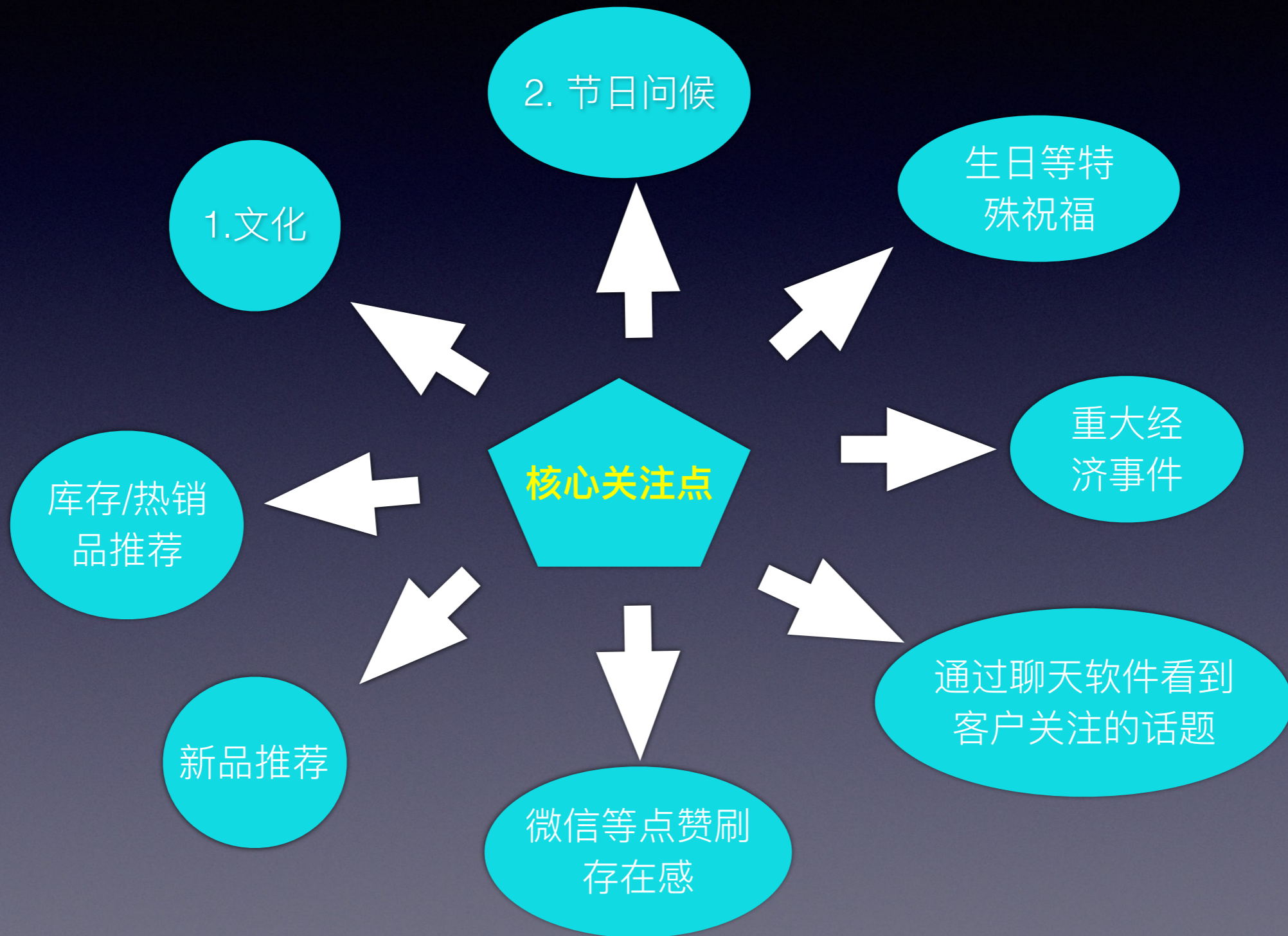
介绍了公司历史，认证等信息  
他们没有一模一样的款，但有相识的款  
分别列出他们和客户需求的款的**区别**，让人看上去一目了然  
介绍了自己这款产品具体特点和优势和售后服务  
客户如果在价格和配置方面有问题可以联系他。



## 客户一般反应：

对于这样的业务员，无论是否和他们成交，客户都很愿意认识他们。  
因为他不但对自己的产品非常了解，而且认真看了询盘要求，并马上推荐了相似的款。  
**所有买家都喜欢专业面认真的业务员，因为和这类人打交道非常省心。**

# 增加粘度，维护好老客户



# 做时间的管理者

- 2: 8法则
- 月度计划-周工作计划-天工作计划
- 重要紧急等级（重要紧急/重要不紧急/紧急不重要/不重要不紧急）
- 高效率时间：投入产出比

03

PART 01

# 从优秀到卓越

今天的成就是昨天的积累，明天的成就则有赖于今天的努力

# 激情是工作的灵魂

激情是不断鞭策和激励我们向前奋进的动力，对工作充满高度的激情，可以使我们不畏惧现实中所遇到的重重困难和阻碍。可以这么说，激情是工作的灵魂，甚至就是工作本身。

不畏惧激情，如果有人称你为狂热分子，那么就让他说去吧。一件事情如果你看来值得为它付出，如果那是对你的能力的一种挑战，那么就把你能够发挥的全部激情都投入到其中去吧，至于那些指手画脚的议论，则大可不必理会。成就最多的人，从来不是那些半途而废、犹豫不决、胆小怕事的人。



## 做进取者

你可以选择维持“勉强说得过去”的工作状态，也可以选择卓越的工作状态，这就取决于你内心有无进取心。尽职尽责的员工仅仅是一个称职的员工，而决不是一个优秀的员工。要想出类拔萃，必须有进取心，不能安于平庸。

满足现状就意味着退步。一个人如果从来不为更高的目标做准备的话，那么他永远都不会超越自己，永远只能停留在自己原来的水平上，甚至会倒退。

杰出的人物从不满足现有的位置。随着他们的进步，他们的标准会越定越高；随着他们眼界的开阔，他们的进取心会逐渐增长。



# 试着给自己设立更高的目标

对于比尔·盖茨来说，如果说他仅仅希望开个小公司赚点钱，那么他 20 岁时候就已经实现了，如果说成为世界首富是他的最高理想的话，早在 32 岁的时候他就已经实现了这一目标。如果没有不断超越自我的志向，他在年轻的时候就可以醉心与自己伟大成就而举步不前了。凡是事业有成的人皆是如此，他们会以毕生的精力去追求更高的位置，不断追求新的技能以及优势的开发。即使偶有突发事件，他们也不会改变自己的目标。

不断追求更高的自我定位！你会从中发现更多的机会。当然，要想达到更高的位置，仅仅有强烈的进取心还是不够的，必须不断增强工作所需的能力，并付出巨大的努力和代价。



## 比别人多做一点

真正的成功是一个过程，是将勤奋和努力融入每天生活中的过程。在商业界、体育界、在所有的领域，那些最知名、最出类拔萃者与其他人的区别在哪里呢？答案就是多勤奋、多努力那么一点儿。谁能使自己多一份努力，谁就能获得千倍的回报。

多做一点是一个良好的习惯。你没有义务做自己责任范围以外的事，但是你却可以选择自愿去做，来驱策自己快速前进。率先主动是一种极珍贵、备受看重的素养，它能使人变得更加敏捷、更加积极。



# 学习的脚步不能停歇

在风云变幻的职场中，思维活跃、能力超强的新人或者经验丰富的业内资深人士不断地涌进我们的行业或公司，我们每天都在和数以万计的人员竞争。因此我们必须不断提升自己的价值，增进自己的竞争的优势，学习新知识并在产业当中学到新的技能。

如果沉溺在对昔日以及现在表现的自满当中，学习以及适应能力的发展便会受到阻碍。不管你有多么成功，你都要对职业生涯的成长不断投注心力，如果不这么做，工作表现自然无法有所突破，终将陷入停滞甚至是倒退的境地。



## 坏习惯必须改掉

习惯的力量是巨大的，因为它具有一贯性。它通过不断重复，使人们的行为呈现出难以改变的特定的倾向。就像一句箴言：“习惯就像一跟绳索每天都织进一跟丝线，它就会逐渐变得非常坚固，无法断裂，我们牢牢固定住。”

**坏习惯必须改掉，因为它会妨碍你取得绩效！**

—— 管理学大师彼得·杜拉克

世上无难事

用心付出

真心对待

你一定可以的！

# 工作

- 询盘分析（询盘分析+跟进课程）
- RFQ操作
- 客户背景分析（买家背景调查课程）