

# 7.1 询盘处理的技巧



目录 CONTENTS

01

7.1.1 询盘分析

02

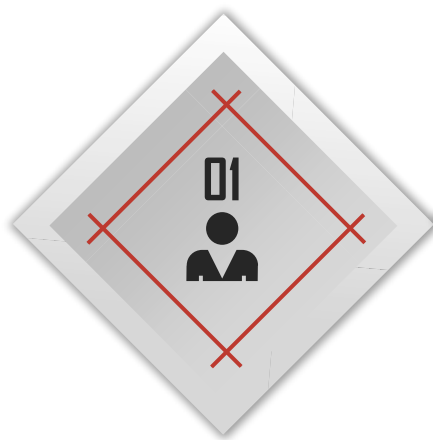
7.1.2 询盘回复

03

7.1.3 客户跟进

## 7.1.1 询盘分析

### 1. 询盘的基本分析



询盘的价值



询盘内容



询盘动机



邮件不同的类别

## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析



## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-A类优先客户

特点:



重点客户、意向明显

## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-A类优先客户

处理方法:



## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-A类优先客户

- Inquire from GDQ150 jelly candy production line.
- Dear Ms.Alice:
- We are candy manufacturer based in Egypt by the name of Nelson food products, we have 30 years experience over hard candy manufacturing, we export our product to South Africa market. Now we want to expand our business to jelly candy , 3D shape jelly candy , we saw your product online, and we are interesting about GDQ150 jelly candy production line, please send me your quotation about this machine to :Nelsonfood@gmail.com
- Hoping to receive your mail as quick as possible.
- Best regards
- Abdul Omuyeni

**Nelson food products Co;Ltd**

**Add: 4025 ALBEMARLE AVE DREXEL HILL CARIO, EGYPT.**

**T: xxxxx F:XXXXX**

**MAIL: Nelsonfood@gmail.com**

## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-B类潜在客户

特点:

没有具体产品

专业度不够



潜在客户、非专业客户、需要培养



## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-B类潜在客户

处理方法:



## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-B类潜在客户

Dear Sir:

We are interested in your machine products.

Please send us details of your product specifications and price list.

We look forward to hearing from you soon.

Sincerely,

Timur Dogan

## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-C类客户

#### 特点:

- 要邀请函、投资招标
- 信用不良的国家地区
- 购买库存货
- 其他...

#### 处理方法:

- 模板式回复, 不占用时间
- 留有一定余地

## 7.1.1 询盘分析

### 2. 询盘的价值分析-C类客户

Dears Sirs,

We are leading company in West Africa and we are interested in your products. We would like to have a visit to your company, please give us your invitation letter.

## 7.1.2 询盘回复

### 1. 询盘回复的基本要求



询盘回复的时间



询盘回复的格式



询盘回复的内容

## 7.1.2 询盘回复

### 1. 询盘回复的基本要求-回复时间

询盘回复时间要及时

根据时差重点回复

港、台、日、韩、澳大利亚马上回复

印度上午11:00前

中东下午1:00前

欧洲下午3:00前

美国、加拿大、墨西哥等美洲和拉美国家

下午下班前

无法当天及时回复的，说明原因。

## 7.1.2 询盘回复

### 1. 询盘回复的基本要求-格式要求

#### 询盘回复的五要点格式要求

称 呼：带上客户姓名

问候语：礼节 呼应

正 文：有问必答 无法回答则给出解释

重点突出 意思明确

结束语：希望对方的回复

落 款：统一规范 信息完整

## 7.1.2询盘回复

### 1.询盘回复的基本要求-格式要求

Dear Sir or Madam, - 称呼

How are you? - 问候

Many thanks for your inquiry dated XXXXX - 呼应

..... - 正文

we are looking forward to your early reply. - 结束语

Sincerely yours/Yours faithfully/Best regards

XXX

Export Manager

Hangzhou xxx Co., Ltd.

8th Gaofeng Road, QuZhou, ZheJiang, 325000, China - 落款

Tel: 0086 0571- XXX

Fax: 0086 0571- XXX

E-mail: [xxx@gov.com](mailto:xxx@gov.com)

Website: <http://xxx.en.alibaba.com>



## 7.1.2 询盘回复

### 1. 询盘回复的基本要求-邮件内容

主体:

- 新客户 邮件中找需求点
- 老客户 具体到谈判环节拟定标题
- 产品促销/新产品上市 注意用词的选择

### 1.询盘回复的基本要求-邮件内容

正文内容七要素：

- 产品型号和配制（用图片）
- 突出产品性能和所拥有的各项认证
- 按订货的数量及有效时间给出的报价
- 目的港的信息（FOB,CIF,...）
- 巧妙的应用电子版的 catalog 和 price list
- 给自己的公司简介做重点介绍
- 与此买家需求相关的其他必要信息

## 7.1.2询盘回复

### 1.询盘回复的基本要求-邮件内容

对开始有反馈的客户，设定梯度报价

例如：

- 设定 MOQ (最少定货量)
- MOQ 是什么价格，散货是什么价格
- 整个集装箱，或者全年合作是什么价格.
- 谈模具费用.
- 收取样品费用

## 7.1.2 询盘回复

### 1. 询盘回复的基本要求-邮件内容

注意不同国家的文化特点

例如：

日本 如果把这种规格的玩具做的更小一些，它的具体规格是多少？贵司有没有做过更小的规格？请告诉我们规格改变后它的具体参数。

美国 贵司的玩具非常漂亮，我们很喜欢，谢谢您。请问能不能做的更小一些？会不会更精致漂亮？

英国 请你把该玩具的各个规格更加详细地介绍一下

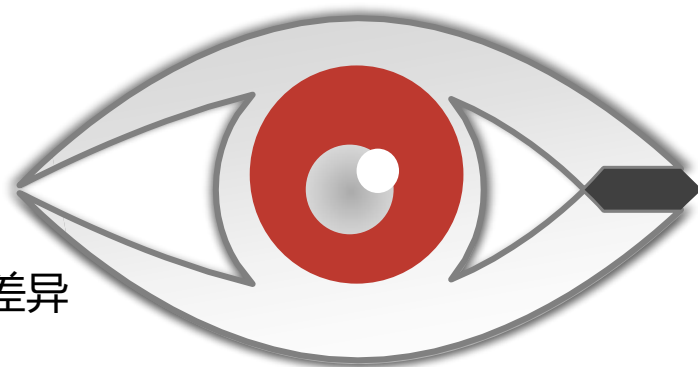
德国 这种规格太大了，我们需要更小的规格，包装更精美，这是我们市场的需要。

法国 你的玩具能不能做的更小一些？小一些看上去更富有情调。

## 7.3.3客户跟进

### 主攻类客户

判断标准例如：  
询问产品的包装尺寸  
和其它同类产品之间的差异  
询问产品的对应认证  
产品的关键零部件要求  
加工过程中的应用工序



### 其他客户

对于没有任何回复的客户  
对于联系几次没有回音的  
对于有回复，一直无订单

## 7.1.3客户跟进

### 1.对没有任何回复的客户

#### 询盘跟进（一）

Dear Sirs,

Having no news from you for several days. **I'd like to know your comments on our quotations /samples dated xxxx.** Any comments by return will be highly appreciated. It will be our great pleasure if we could co-operate with you in near future.

Thanks for your kind attention. Looking forward to your prompt response.

B Rgds

## 7.1.3客户跟进

### 1.对没有任何回复的客户

#### 询盘跟进（二）

Dear sirs,

How are you. Hope everything goes well. **This is my further letter on basis of my quotation dated xxx.** I'm writing for keeping in touch with you. How about the situation of your enquiry now? And another product instead we think will also meet your need.....Pls kindly give us your comments.

Thanks and Regards

### 2.对于联系几次没有回音的客户

- 公司通过的认证信息：ISO9002,CE。。。。
- 公司的组织架构介绍
- 邀请到工厂来参观
- 展会上的面谈
- 及时更新价格，有效性

---注意信息的价值，建立可持续性



## 7.1.3客户跟进

### 3.对于有回复，一直无订单的客户

- 价格变动通知（尤为重要）
- 国内，国家市场的形势交流（体现专业度）
- 节日的问候
- 新产品的推荐
- 放假通知
- 结合我们的私人展示厅

### 4.客户跟进常见问题

我回复了买家为什么买家不理我?

- 邮箱收不到
- 邮件密度
- 发送时间, 客户看邮件的时间
- 客户休假
- .....

### 4.客户跟进常见问题

为什么有些买家联系了几次就没音了？

- 客户不相信我
- 市场周期
- 客户度假或在出差
- 已在联系其它供应商
- 邮件表达不清楚

### 4.客户跟进常见问题

和客户一直都有邮件联系,但是客户就是不下订单

- 如果是个专业客户,很有可能是和其它的供应商正在合作脱离不了。
- 信息收集,有可能成为竞争对手,业务范围之外的问题谨慎回答。

### 4. 客户跟进常见问题

反馈好多啊，可没有我想要的大买家？

- 什么是大买家？没有天生的大买家
- 适合的带来利润的是最好的，superdeal
- 大客户喜欢试订单
- 由于自己的没有相对应的条件可以和大客户合作
- .....

**MANY THANKS TO YOU**

