第一图书网, tushu007.com

<<外贸实战与技巧>>

图书基本信息

书名：<<外贸实战与技巧>>

13位ISBN编号：9787801656223

10位ISBN编号：7801656229

出版时间：2009-5

出版时间：中国海关出版社

作者：本书编委会 编

页数：181

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：http://www.tushu007.com

前言

随着互联网的普及应用，电子商务正在逐步改变着传统的贸易方式，并代表着未来发展的方向。作为一种新型的贸易方式，电子商务不仅大大降低了交易成本，突破了时空限制，使交易活动更加便捷、效率更高，同时因其开放性和全球性，也为企业创造了更多贸易机会。
电子商务已成为企业增强竞争力的重要因素之一。
传统的贸易流程在互联网环境下具有了新的特点。
信息成为企业重要的资源，企业对市场的快速反应成为新的竞争规则，速度成为企业赢得竞争的关键。
在当前全球经济增长明显放缓，外部需求减少的形势下，利用电子商务的优势开拓国际市场，提高效率，加强企业内部管理，是广大中小型外贸企业提高企业核心竞争力的有效手段之一。
为了提高外贸从业人员的专业素质，加强电子商务的应用，更好地服务于中小型外贸企业，在商务部信息化司的指导下，焦点科技股份有限公司与海关出版社共同组织专家编写了电子商务培训教材。
该系列教材分为外贸实务操作、出口营销、网上外贸、外贸技巧等四个部分，详细介绍了整个外贸业务流程、网上外贸的操作方法和技巧，具有较强的实用性。
希望广大外贸从业人员能够通过本系列教材，切实掌握网上外贸的操作方法和技巧，从中受益。

第一图书网, tushu007.com

内容概要

本书主要讲解的是外贸实战中最实用的技巧与方法，内容包括与客户邮件沟通的技巧、与客户电话沟通的技巧、科学管理客户资料的技巧、应对第三方验厂的方法以及解决客户投诉的方法等。

本书最大的特点是摒弃了传统外贸图书的强理论性，所有内容均为外贸一线操作人员最需要的工具资料，力求为外贸工作者提供一本最权威、最实用的参考书。

书籍目录

第一章、如何写好开发信 一、外贸开发信的构成 二、标题党在行动 三、你的开发信一定要回答好的6个问题 四、让你的开发信生效的10个招数 五、每封外贸开发信都必须认真检查的20个关键点第二章　与客户邮件沟通的技巧 一、给客户、市场和自己清晰定位 二、换位思考，了解客户的真实需求 三、怎样向老客户推销新产品 四、如何使客户回复询盘 五、报价还价的技巧 六、怎样面对客户的拒绝 七、如何签下大客户 八、成交后的客户怎样跟踪 九、如何协助客户进行目标市场营销　十、如何安全收款，防范风险　十一、如何处理订单中出现的意外第三章　如何与客户电话沟通 一、准备工作 二、说好开头语 三、谈话过程 四、结束语 五、接进电话 六、与客户通话的实例第四章　接待客户来访 一、事前预约 二、见面礼节 三、面谈准备 四、谈话技巧第五章　如何管理客户 一、客户资料分类与整理　二、询盘有效性的分析　三、客户档案的建立与管理　四、如何管理庞大的业务数据　五、数据管理方式　六、如何对客户进行跟踪回访第六章　如何应对客户或第三方验厂 一、如何应对客户验厂　二、如何应对跨国公司的验厂员和第三方验厂 三、接待第三方机构的验厂人员应注意的事项第七章　如何应对客户投诉　一、客户的投诉　二、如何正确看待投诉　三、事前预防　四、建立危机处理系统　五、应对客户投诉实例

章节摘录

第一章　如何写好开发信　　一、外贸开发信的构成　　外贸开发信的构成一般包括信头、标题、主题、行动、签名、附言、附录等部分。
本节主要介绍开发信的格式和基本写法，而对于如何突出自己的外贸开发信的思路和技巧，则要靠自己不断地深入研究和摸索。
（一）书面的外贸开发信写作格式　　1．信封（Envelop）　　请注意英文信封的写法与中文信封的写法正好相反。
收信人的地址和姓名写在信封的中间，发信人的地址和姓名写在信封的左上角或背面。
英文书信上的地址应先写“小地点”，再写“大地点”，即先写门牌号码，再写街道、城镇、省或州及邮政编码，最后写国家名称。
2．提示句（Attention line）　　信封上的提示句的用途是指明把信送给某个具体的人或部门处理，尽管信是写给这个组织的。
另外，在指明的收信人不在时，也允许组织中的其他人查看信的内容。
提示句通常写在封内地址的下两行或封内地址的上。
……

第一图书网, tushu007.com

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:http://www.tushu007.com