小满云课堂

小满云课堂 第286期

客户不买单？
谈判话术哪里出错了！

安东尼 2025-06-19

小满云课堂

1、谈价有坑？提前识别风险，避免踩坑

为什么需要做好背景调查

小满云课堂

避免受骗和浪费时间，询盘类客户和一般开发客户前都需要做背景调查，提前规避风险。外贸领域最常见的痛点就是遇到骗子客户或付款违约，用户肯定是想避免经济损失。

调查要点，首先确认对方是否合法存在，这是基础；然后看财务健康度，关系到付款能力；再是业务匹配度，避免浪费时间；最后是信用记录和风险信号。每个环节都有陷阱，比如有些离岸公司注册信息是公开的，但实控人可能被制裁，这个很多人会忽略。

海外客户用邓白氏编码，非洲东南亚企业比较难查，可以通过银行渠道。

付款风险这块要重点提醒。南美客户经常拖延付款，中东客户可能突然取消订单，这些都要在合同里写清楚罚则。用户可能以为签了合同就安全，实际上很多国家司法程序缓慢，追债成本很高。

第一步查海关数据看实际进出口量。很多新手会直接相信对方提供的贸易额数据。

外贸客户背景调查是规避风险、确保合作安全的关键步骤！

一、基础信息核实 (验证真实存在性)

小满云课堂

1.公司基本信息：

o 注册信息： 公司全称、注册地址、注册号、注册日期、法律形式（有限责任公司、股份公司等）、注册资本（实缴还是认缴？）。通过目标国的官方工商注册机构网站查询。

o 存续状态： 公司是否正常运营？有无注销、破产或重大违法记录？

经营范围： 是否包含与你计划交易的产品或服务？

一、基础信息核实 (验证真实存在性)

小满云课堂

2.联系信息：

- 官方联系方式： 公司官网、邮箱（是否是企业邮箱？）、电话、地址。 核实官网是否专业、更新及时，电话是否能接通到对应部门。

- 关键联系人： 与你对接的人的姓名、职位、部门。
  通过领英等平台核实其身份和在公司内的角色。

一、基础信息核实 (验证真实存在性)

小满云课堂

3.物理存在：

o 办公地址： 是否真实存在？可通过谷歌地图街景查看。
是否只是一个邮箱地址或虚拟办公室？

生产设施/仓库： 如果客户声称是制造商或大型分销商，是否有相关证据（图片、视频、认证报告等）？

二、财务实力与付款能力评估 (降低收款风险)

小满云课堂

1.信用报告：

o专业信用报告： 向邓白氏、科法斯等国际知名信用评级机构购买目标客户的信用报告。这是最权威的方式之一，报告通常包含：

- 信用评级和信用额度建议。
- 财务状况概要（资产、负债、盈利情况 - 如果可获得）。
- 付款记录（过往是否有严重拖欠？）。
- 法律诉讼记录。
- 公司结构（母公司、子公司）。

二、财务实力与付款能力评估 (降低收款风险)

小满云课堂

2.财务报表 (如可获得):

o对于上市公司，其年报是公开信息。分析其营收、利润、现金流、负债率等关键指标。

o对于非上市公司，获取财务报表较难，可尝试在初次合作时要求提供银行资信证明。

二、财务实力与付款能力评估 (降低收款风险)

小满云课堂

3.银行资信证明：

o可要求客户提供其银行开具的资信证明，了解其在银行的信用状况和账户活动情况（需注意客户可能不愿轻易提供）。

4.付款习惯调查：

o向该客户的其他供应商（非直接竞争对手）侧面了解其付款是否及时、有无拖欠或纠纷。海关数据有时也能反映其进口频率和规模（间接体现经营状况）。

三、业务能力与经营状况考察 (评估合作潜力)

小满云课堂

1.行业经验与声誉：

o公司在目标市场或行业经营多久？是否是知名品牌或主要参与者？

o市场口碑如何？是否有重大负面新闻、质量纠纷、欺诈投诉？
搜索公司名+“scam”，“complaint”，“lawsuit", "review"等关键词。

o行业排名或奖项（如果适用）。

三、业务能力与经营状况考察 (评估合作潜力)

小满云课堂

2.业务规模与匹配度：

o年营业额或采购额（客户声称的，需谨慎验证）。

o主要业务范围是否与你的产品/服务高度相关？

o目标客户是其主要的供应商类型吗？

三、业务能力与经营状况考察 (评估合作潜力)

小满云课堂

3.销售渠道与市场：

o客户是制造商、进口商、批发商、零售商还是代理商？

o其下游客户是谁？主要覆盖哪些区域市场？了解其市场定位有助于判断你的产品在其业务中的重要性。

4.生产能力/库存能力 (如涉及)：

o如果是OEM/ODM客户，评估其工厂的产能、技术、认证是否满足你的要求。

o如果是分销商，了解其仓储物流能力是否能支撑预期的销量。

四、法律合规与风险筛查 (规避重大隐患)

小满云课堂

1.法律诉讼与纠纷：

o通过信用报告、法院公开数据库、新闻检索，检查客户及其关键关联方（母公司、实控人）是否有未决的重大诉讼、仲裁或监管处罚（如涉及欺诈、走私、侵犯知识产权、违反制裁等）。

2.制裁与禁运名单：

o至关重要！ 务必核查客户及其最终受益所有人、关联公司是否被列入联合国、美国OFAC、欧盟、中国商务部等官方制裁/禁运/实体名单。触犯制裁后果极其严重（罚款、刑事指控、失去银行服务）。可使用官方查询工具或第三方合规筛查软件。

四、法律合规与风险筛查 (规避重大隐患)

小满云课堂

3.知识产权：

o客户是否有权销售品牌产品？是否要求你生产可能涉及侵权的产品？核实其提供的授权证明等文件。

4.反洗钱/反恐融资：

o了解客户的资金来源和最终受益所有人是否清晰。对高风险国家/地区的客户要特别警惕。

五、其他重要方面

小满云课堂

1.公司所有权与结构：

o谁是实际控制人？是否有复杂的离岸公司结构？了解母公司、子公司、关联方情况，避免与空壳公司或高风险实体交易。

2.最终用户与用途：

o对于特定产品（如军民两用品、化学品、敏感技术），务必了解货物的最终用户和最终用途，确保合法合规，防止被用于非法活动。

五、其他重要方面

小满云课堂

3.商业文化与沟通风格：

o了解客户所在国家的商业惯例、谈判风格、决策流程、节假日等，有助于顺畅沟通和建立信任。

4.信息一致性：

o对比从不同渠道（官网、信用报告、海关数据、对方提供文件、其他供应商反馈）获得的信息，看是否存在矛盾或疑点。

如何进行背景调查？

小满云课堂

1. 利用专业工具：信用报告机构（D&B, Creditsafe, 科法斯等）、海关数据平台、商业信息数据库、制裁名单筛查工具。

2. 公开信息检索：目标国工商注册网站、法院网站、行业黄页、社交媒体（LinkedIn）、搜索引擎、新闻网站。

3. 直接询问与沟通：向客户索要必要文件（营业执照、税务登记证、银行信息、授权书等），并在沟通中观察其专业性和透明度。对不愿提供基本信息的客户要高度警惕。

4. 同行/行业网络：通过行业协会、展会、共同联系人等渠道了解客户的口碑和信誉。

5. 委托第三方：对于重要或高风险客户，可考虑委托专业咨询公司或律所在当地进行深度尽职调查。

如何进行背景调查？

小满云课堂

总结来说：

外贸客户背景调查的核心是“验证真实性、评估风险、确保匹配”。千万不要仅凭对方的名片或网站就轻易下单！

投入时间和资源做好尽调，是保障外贸业务安全和长期盈利的基石。宁可前期多花一周时间核实，也不要事后花一年追讨货款。

2、价格谈不拢？如何让客户接受价格调整

谈判技巧

小满云课堂

谈判技巧其实分“**战略**”和“**战术**”两层：

战略上要准备替代方案的底层逻辑，**战术**上则需要具体话术模板。

FOB和CIF的选择直接影响责任划分，信用证软条款陷阱等。这些在普通商务谈判里不会涉及，但对用户至关重要。

跨文化部分要举具体禁忌案例，像南美商人讨厌效率型压迫式谈判这类细节。

外贸谈判是商业智慧、心理博弈与跨文化沟通的结合体。掌握核心技巧能显著提升成交率和利润空间。

一、谈判前：深度准备决定主动权

小满云课堂

1. 客户背景再挖深

o不仅查公司规模，更要分析其采购痛点（如库存压力/竞品替代需求）

o通过LinkedIn了解决策链：谁是价格拍板人？技术谁把关？

例：某机械买家官网显示正在扩建工厂→推断其有设备紧急采购需求

一、谈判前：深度准备决定主动权

小满云课堂

2. 设定弹性目标区间

目标类型	说明
顶线目标	理想价格（如FOB+18%）
底线目标	绝对不可突破的条件（如付款LC at sight）
替代方案	谈崩时的备选计划（如转推低配型号）

一、谈判前：深度准备决定主动权

小满云课堂

3. 情报战：掌握对手底牌

o用海关数据查其历史采购价（如：ImportYeti显示上季度采购单价$2.1/件）

o通过行业展会试探竞争对手报价水平

二、谈判中：攻守兼备的战术组合

小满云课堂

核心话术技巧

1. 锚定效应先发制人

o报价时附加技术依据：

"We use German XX-certified components, which cost 15% more than standard market materials. Hence, our quotation is $XX."
"我们采用德国XX认证部件，比市场普通材质成本高15%，因此报价$XX" 注明可能报价高于同行的原因。

o禁忌：盲目报低价吸引客户容易导致陷入被动砍价。特别是东南亚和中东客户。

二、谈判中：攻守兼备的战术组合

小满云课堂

核心话术技巧

2. 让步的艺术（Concession Matrix）

轮次	我方让步我方让步	需换取条件需换取条件
第一轮	降3%	订单量增加20%
第二轮	免费配件	付款方式改为T/T 50%定金
第三轮	延长保修	签订年度框架协议

关键：每次让步必须换取等价条件，且让步幅度递减

二、谈判中：攻守兼备的战术组合

小满云课堂

核心话术技巧

3. 化解价格压力的话术

o转移焦点法："单价的确高于B公司，但我们的设备能耗低30%，两年电费可省$45,000"

o拆解成本法：用BOM表展示原材料构成，证明溢价合理性

o底线施压法："若接受DP付款，价格可再降2%，否则财务制度不允许"

二、谈判中：攻守兼备的战术组合

小满云课堂

核心话术技巧

跨文化博弈策略

地区	谈判特点	应对技巧
中东	重关系/爱砍价	预留20%砍价空间，多次茶歇建立私交
德国	严谨/厌恶风险	提供TÜV认证等第三方背书
美国	效率至上	首轮直接报接近底价，强调交货速度
日本	集体决策	同时说服技术、采购、使用部门代表

二、谈判中：攻守兼备的战术组合

小满云课堂

核心话术技巧

打破僵局的3种武器

1. 虚拟权威："需向总部申请特批，但需您今天确认XX条款"
"We need to seek special approval from headquarters, but we require your confirmation on the XX terms today."

2. 条件交换："若您愿承担模具费，单价可降8%"
"If you cover the mold/tooling cost, the unit price can be reduced by 8%."

3. 最后通牒："汇率下周波动，此报价72小时有效"（慎用！）
"Due to expected exchange rate fluctuations next week, this quote is valid for 72 hours only."

三、谈判后：锁定胜局的关键动作

小满云课堂

1.立即书面确认

o24小时内发送Meeting Minutes，明确：

✓ 技术参数 ✓ 价格条款 ✓ 交货期 ✓ 违约责任

避免出现"**口头约定CIF，合同写FOB**"的纠纷

2.防反悔机制

o要求支付诚意的定金（Good Faith Deposit）

o对长期谈判项目收取方案费（方案通过可抵扣货款）

3.构建长期博弈优势

o建立供应商联盟共享客户信用信息

o用年度返利（Rebate）绑定大客户："年采购超$500万返3%"

"Annual purchase exceeding $5,000,000 will get a 3% rebate."

三、谈判后：锁定胜局的关键动作

小满云课堂

高阶心理战术（慎用！）

红白脸策略： 技术经理坚持参数→销售总监"特批"让步
虚拟竞争： 暗示"某欧洲客户下周验厂"制造紧迫感
时间压迫： 故意在周五下午发最终方案→利用周末焦虑促签

血泪教训：
某外贸公司因未核实孟加拉客户被美国制裁，收LC后货款遭冻结！

永远坚持：
① 新客户首单必收30%定金

② 签约前用 OFAC Sanctions List Search 筛查制裁名单

小满云课堂

3. 谈判失败后，后续该如何跟进？

用户遇到谈判破裂的情况，需要善后策略。

小满云课堂

真正需要的不仅是善后步骤，更是如何把“失败”转化为长期价值——毕竟外贸行业里，今天丢单的客户可能明天就是金矿。
从专业角度，这个问题要分三层处理：短期止损（防止客户流失）、中期策略（重建关系）、长期布局（把失败变情报）。
尤其要注意：
第一，外贸行业60%的订单会在首次谈判失败后6个月内重启，所以绝不能断联；
第二，很多业务员失败后要么纠缠要么消失，这反而毁掉二次机会；
第三，谈判破裂的原因分析比结果更重要，比如是价格问题还是信任不足。
特别要提醒用户避免三个常见错误：
一是追问具体原因时像审犯人，
二是降价挽留破坏利润，
三是忽略决策链变化——可能当初反对的人离职了，机会就来了。

用户遇到谈判破裂的情况，需要善后策略。

小满云课堂

谈判技巧中提到过“虚拟权威”策略，这次反过来用：即使谈判破裂，也要让客户感觉“不是你的问题，是制度限制”，为未来留一个机会。

“理解您选择其他供应商，如果未来有更灵活的付款政策，我第一时间通知您”。
"I understand your choice to go with other suppliers. If we introduce a more flexible payment policy in the future, I will notify you immediately."

最后补充一个实战数据：有调研显示，谈判失败后仍能保持专业跟进的企业，两年内客户转化率平均提升34%。所以用户此刻的跟进动作，本质是在为下一个订单播种。
外贸谈判失败后，客户不采购并不意味着合作终结。处理得当的“失败”可能成为长期合作的伏笔。

以下是分步骤的危机转化策略，结合实战经验与客户心理学：

第一步：紧急止损——防止关系破裂（24小时内行动）

小满云课堂

1. **优雅退场话术**

错误示范：“您再考虑下，我们价格还能谈”（自毁筹码）

"Please take it into further consideration. Our price is still negotiable."

正确话术：“完全理解您的选择！市场信息随时变化，若未来需求调整，我们两点始终有效：1. 技术团队继续免费提供选型建议。2. 本月内保留当前报价条款。附上新版产品参数手册供您参考 [链接]”

"Fully understand your choice! Market information changes constantly. If your requirements adjust in the future, two commitments will remain valid:
1. Our technical team will continue to provide free selection recommendations
2. The current quotation terms will be reserved within this month
Please find the new version of the product specification manual attached for your reference. [Link]"

第一步：紧急止损——防止关系破裂（24小时内行动）

小满云课堂

2. 切割决策者情绪

o若客户因谈判压力产生负面情绪：
“本次未能合作非常遗憾，但您对XX技术的理解让我受益匪浅，后续行业动态我仍会第一时间分享给您”
"It's a pity we couldn't cooperate this time, but your understanding of XX technology has been extremely beneficial to me. I will still share industry updates with you promptly in the future."

o目的：将“交易失败”与“个人关系”剥离

第二步：深度归因——定位真实死穴（黄金72小时）

小满云课堂

通过三层漏斗挖掘真相：

调查层级	操作方法	关键问题
表层原因	直接询问	*“为了更好地服务您，能否透露最终未选择我们的核心考虑因素？”*
深层原因	侧面试探	联系客户技术员：*“您上次提到测试样品时XX参数是否有疑问？”*
终极真相	数据验证	查海关数据：客户是否突然从越南进货？→ 推断转移供应链成本

警惕客户的三大谎言：

“价格太高” 可能隐藏付款方式纠纷

“老板否决” 可能对手已绑定决策人

“暂时不需要” 可能测试竞品样品中

第三步：精准激活——埋下复活种子（3周-3个月）

小满云课堂

战术1：价值锚点重置

当客户收到竞品出现问题时：
“上次您关注的防锈问题，我们研究院刚发布盐雾测试对比报告（附PDF），数据供您应急参考”
（不推销产品，但植入技术权威印象）
"Regarding the rust prevention issue you focused on last time, our research institute has just released a salt spray test comparison report (PDF attached). The data is provided for your urgent reference."

战术2：决策链渗透

第三步：精准激活——埋下复活种子（3周-3个月）

小满云课堂

战术2：决策链渗透

角色	突破策略
技术员	寄送**非卖品**核心配件：“此部件可兼容贵司现有设备，试用无需成本”
采购主管	分享行业成本波动预警：“东南亚铜价下月预计涨12%（附数据源）”
决策者	邀请参加**闭门研讨会**：“仅限10位CEO参与出口退税新政解读”

第三步：精准激活——埋下复活种子（3周-3个月）

小满云课堂

战术3：触发机制设计

Diagram
Code
Download
客户竞品出现问题
自动发送解决方案白皮书
原材料价格暴涨
推送成本优化方案
锁定紧急订单

第四步：长期绑定——打造反脆弱关系

小满云课堂

战术3：触发机制设计

1. 情报共享机制

o每月发送定制化《行业简报》：包含客户竞争对手动态、海关政策预警
o心机设计：在简报中隐晦展示己方合作客户业绩增长案例

2. 建立“非交易型”价值

o为客户介绍其本国分销商
o协助办理进口清关文件模板
o效果：当客户形成依赖，下次谈判你掌握定价权

第四步：长期绑定——打造反脆弱关系

小满云课堂

战术3：触发机制设计

3. 复活时间窗管理

时间节点	激活动作
2个月后	发送**产品升级通知**：“基于您上次建议新增XX功能”
季度末	释放**产能配额**：“预留3000件产能，优先满足老客户”
1年后	重启谈判：“合作协议满周年特别返利”

五大致命错误警示

小满云课堂

1. 反复降价纠缠 **导致** 客户认定你虚高报价
2. 切断所有联系 **导致** 竞品乘虚而入绑定客户
3. 追问决策细节 **导致** 引发客户防御心理
4. 攻击竞争对手 **导致** 暴露自身不专业
5. 立即转移目标 **导致** 错过最佳复活期（客户可能在3个月内发现竞品缺陷）

终极心法：把谈判桌变成医疗床

小满云课堂

客户不是“**对手**”，而是“**患者**”。谈判破裂如同治疗暂未见效，
你要做的是持续证明自己是“专科医生”：

展示诊断能力（深度归因报告）

储备特效方案（技术升级储备）

建立健康监护（情报共享机制）

当客户在别处“治疗无效”，第一个会回来找你这个专家。

外贸业务的最高境界，是让客户觉得放弃你是他的损失。

小满云课堂

THANKS

扫码关注最新直播