

感恩的艺术

案例：

我们这边需要写一个邮件模板，对于所有的新建客户，都让跟单写封感谢邮件过去，感谢他选择我们成为他们的供应商，老师帮忙在帮我们润色下？

Dear Xxx,

Wishing you have the most beautiful days.

We are very grateful for your patronage and choose our XXX products. Your satisfaction is our greatest motivation.

Take this opportunity to thank you for trusting XXX. We are willing to cooperate sincerely with you to create a better future.

If you have any comments about us, please don't hesitate to contact us, we will try our best to help you.

Yours cordially,
Xxx

回复：以下思路和回复仅供参考：

首先我们要先把我们感谢信要表达的目的给捋清楚。（沟通中最重要的是：你想通过沟通达到什么目的？）

我们的目的是：

1. 表现我们的专业和良好的素质;
2. 表达我们对客户的重视和尊重;
3. 表达我们对客户的感谢、感恩; ——
感恩是具备强大力量的，就看你怎么使用!
4. 希望得到客户的**认可**和更多的**信任**
，建立情感链接，避免后期被客户抛弃，这个很现实很残酷，所以理智的做法是提前预防。否则客户换供应商的时候去抢回来就很辛苦，要么要大

力度降价，要么...？客户因为我们的价格跟我们合作，他就会因为有更好的价格会离开我们。客户都因为我们的品质跟我们合作，那他找到更好的品质就会离开我们。客户因为我们的服务跟我们合作，他碰到更好的服务也会离开我们。所以一定要去“情”“理”共同推进。做人，做生意最重要的是人情世故，会来事。不是说光送礼就可以，光送礼也不能达到应有的情感链接。把情感链接做好，就会变成客户的下单时候的唯一性。

5. 得到客户更多的回报（返单）或者转介绍。

二、我们的跟进思路是：（发货后的感谢信）

1. **人情思维**：

我们就等于客户在中国的一个人脉价值。有什么可以帮到他的，我们都可以去帮助他解决，也就是我们更多可以做的，甚至于是价值资源，客户需要采购周边产品的时候，我们能做的？让他可以随时找我们。我们非常珍惜每一位客户，并且希望提供一切我们能力所及的帮助。这样就不会流于表面。

2. **交换思维**：销售的本质就是交换。所以

就是我们能给客户带来什么价值（包括资源价值）？后期给他避免哪些风险？（因为人性的本质就是：趋利避害！）

3. **立人设**：

高手谈单的思路：让客户感觉在这个行业找我们更放心，更靠谱。抢在竞争对手之前，第一个走进客户的内心，帮助客户排忧解难的那个人。销售80%的时间都是在立人设！抢占客户心理的制高点，或者重军事要据点！

4. **理念同频**：

把我们的服务客户的理念，做人做事的理念和价值观，要同频给客户。这样客户就更加认可我们。这是最快的认识彼此的方法之一。

5. **说明我们的动机：真诚！**

（真诚地解除客户的抗拒最好的方式，不要让客户觉得你套路他，然后起反效果作用，所以前面我们为什么要把目的搞清楚。而且真诚就是最高明的套路，每个人在生活中都是客

户，请问：谁喜欢被人套路的？谁不喜欢真诚的人？）

当然我们希望得到更多的支持，或者是推荐呀。都可以直接写出来，我们可以为他

做什么？我们这么做的动机是什么？客户也知道你这封邮件是来干嘛的，是不是动机不纯？阳谋是可以直接告诉客户的，这就是我们的“套路”，目的也是想成交更多的客户，毕竟我们总不能光靠新客户，也要靠客户的更多长期支持和转介绍！所

以我们不遗余力地去帮助他。

具体的感谢信，需要细分一下，不同客户类型的感谢信。以下我做一下分解，最后大家可以自由组合和共创。

Hello, Dear Xxx, (正式邮件要多用Dear \ Hello, Dear Xxx \ Hi, Dear Xxx 都是标准的商务英语的写法。少用Hi Xxx, Hello Xxx)

一、问候：

Wishing you have the most beautiful days there (*^▽^*) (情绪沟通和带动，先带节奏，为后面的邮件定调，目的是为了了解客户的抗拒，以愉快的心情去看后面的邮件。自己可以做一些调整，男女有别。女孩子可以撒娇卖萌，男生更多是显示真诚、亲和、专业 ~ 不要动不动就完全COPY！)

二、感谢：

1. Please accept our sincerest thanks and gratitude for your recent purchase with us! It was truly our pleasure to serve you.

2. Thank you for your support, especially in this special pandemic period.

3. We are very grateful for your patronage and choose our products. Your satisfaction is our greatest motivation. We are very grateful for your patronage and choose our products. Your satisfaction is our greatest motivation. Take this opportunity to thank you for trusting in XXX.

4. Let me take this opportunity to thank you for choosing XX (公司名). We are proud to have a satisfied clientele like you and look forward to many years of working together.

5. We're delighted to tell you that you have been our customer for XX years! (a whole year) Thank you for being a part of our family. We are very grateful for your continued patronage and always treasure loyal customers like you. Let me take this opportunity to thank you for choosing we XX (公司名). We are so proud to have satisfied a client like you and look forward to many years of working together. ~@^_^@~ (合作客户)

三、感谢客户的支持和成交过程中的一些细节：

1. I owe a debt of thanks to you, your carefulness and professionalism are of great help.
2. It's very kind of you, you were offering a lot of detailed advice to fulfill a better of our solution. really don't know how I can thank you enough. ;) (你真好,我真不知道怎样感谢你才好。老外的风格和文化是比较直接的,而中国人更多是通过实际行动来表达情感,相对含蓄而已,更多的是文化差异。老外也是有所感谢的时候,可以用表情包来缓解尴尬。当然说到这里大家应该都收藏了不少哈哈~)
3. 自定义:可以加入一两句客户订单中对我们的包容,帮助,理解和具体支持事项等...

四、服务理念同频：

Here at XXX Company, we strive to provide the highest level of service possible. (这里可以描述得详细一点,虚实结合:如我们的产品的良品率、标准等,客户以往的评价,和我們为客户提供了哪些具体的成长、数据等都可以) We hope that your experience with us was a pleasant One, and hope that we can be of service to you again in the future. As a valued customer, your comments and opinions are very important to us. If you have any concerns, questions or comments, we hope that you will bring them to our attention. My service philosophy is: to provide the most professional service as I can do and the most sincere communication. Of course, It is also a very pleasant thing gain more of the trust from my precious clients, and win more orders at the same time. ;)

1. 人情思维 + 交换思维 (趋利避害) + 立人设,可分开或者结合表述：

By the way, Let me do these things below so that I can have a chance to get back to your support.

Here is what I can do for you: (这时要强调个人,不要用We,因为销售就是要销售自己。)

1. Free samples for your order. (或者打折,或者设计出来合理的优惠方式。需要团队去设计出来最好,不要每人搞一套。)

2. One stop service : (更多惊喜的服务, 结合实际最好。)
3. Provide brand customization, logo private labels
(当然是额外, 不是客户这个订单之中本来就有的。)
4. We can help to make promotion plan if needed.....
5. I would keep you updated for the market trends and new products which will bring you new market opportunities.
6. I' ll keep an eye out for your competitors, and get back to you for any new products or changes for sure.
7. I will confirm everything with you, and follow the production process one step by one step to make no mistake for all the future orders for sure. 你知道的有些时候某些方面容易出现XXX问题。
8. 或者想办法改进下一个订单的产品品质和质量等等.....

六、结尾：再次感谢 + 关心问候 + 礼仪祝福

If there are any other ways that we can serve you better at this time or in the future please let us know.

(让客户提建议, 或者为后期回访客户, 让客户填满意度调查等做铺垫。)

Thank you once again for your business, and we will look forward to serving you again in the future.

It will be my pleasure if we can be of further service, anything just call me by 0086-138XXX or message me via Whatsapp anytime.

Take care in this special pandemic period and all the blessings to you and yours. (良好的祝福+情感链接)

With heart,[心]

Yours cordially,

Xxx

连续动作：

收集客户的评价和图片视频等作为成功案例资料。（也是客户调查的一种方式）

效果检测：

这封感谢信的效果，从最后客户的反馈就可以看出来。如果效果不好，需要进行灵活调整。如果非要用固定模板，请不要使用在比较重要的客户身上。

接着，和客户一般会回复，给出评论或者认可，那么我们这时简要回复的感谢或者评价即可：

（尽管可能是出于礼貌，但我们需要的就是客户持续不断的认可！特别是情感上的认可和沟通是必备的！）

很多时候客人在出完货后会主动发感谢信过来，感谢我们及时保质保量的出货，例如：

Dear Xxx,

Fantastic !

Thank you very much for completing these so quickly for me. I very much appreciate it!

Thanks Cherry! Please pass my thanks along to your production department as well, I appreciate all the hard work they put in very much.

Xxx

我们可以回复如下：

Dear Xxx,

It's been our consistent pursuit for the customers' satisfaction. ; D Haha~

We hope your business will be getting along very well, and anything just call me by 0086-138XXX or message me any time on Whatsapp.

Looking forward to helping get the next order soonest.（预祝客户订单进展顺利，意味着我呢也可以尽快再收到订单，双赢，完美。或者继续帮助客户规划好后面的订单计划表和约定好后续的跟进时间，比如说一个月后，我再来回访销售情形等。）

A thousand thanks for your frequent letter of encouraging advice.

Take care and we are always here for you! (^▽^ 可爱的表情偏向于女生哦！~)

Sincerely yours,

Xxx

一些注意点：

1.
共情力：
也就是感性引导力，以心换心，将心比心，做销售要习惯做换位思考，一些措辞自己作为客户听起来很不适当，很过头的话，就要去修改。要在正确的时间，正确地地方，对正确的人说正确的话，做正确的事。（所以话术需要灵活调整，所以为什么这里要给大家去分析原理和思维，这样我们就能够自己去生发出更多的话术，而不仅仅去复制别人。）
2.
同理心：
邮件和沟通的逻辑上要能够成立，表达简洁清晰，共情力要用同理心来指导。逻辑要用情感来结合表达才更有温度。
3.
注意情绪引导：
会沟通建立和烘托一个好的沟通氛围，否则同样一句话可能会引起反作用。或者引起防备心高的客户的反感。
4. 情绪链接：不要单从理性的角度去沟通。
5.
凸显真诚：
在真诚中隐藏套路，在套路中凸显真诚。不是傻真诚，也不是假真诚，而是合理的真诚！客户会防备我们的动机，我们对客户不真诚，所有人都对你不真诚。所以我们在说，客户总是不回复、无情、冷酷的时候，是不是可以反思一下？子曰：行有不得，反求诸己。以心换心，思考一下即可。
- 6.

人情思维：

销售要习惯去总结提炼和演练人情世故，时刻表现出对客户特殊关照。

7.

理念同频和立人设：

销售中不仅要铺设“成交线”，还要加上“信任线”才能够真正达成深度的合作。

总结：

1、先理解思维，不要动不动就上话术，不过脑的东西能有什么好的能力提炼？知其然，必知其所以然！

2、再共创设计成自己的版本，使用的时候可灵活变化的部分做一个备注，因为销售就是一门做准备的艺术！

-----END-----

知识本身不是力量，知识分享出来才是力量，一起来分享吧！[心][心][心][玫瑰]

用我们中国人的哲学的思维做外贸！[玫瑰]

关注“中道外贸笔记”，[狗头]

分享讲深度不马虎，持续为你呈现外贸实战销售和管理的干货。

#外贸干货分享##外贸##外贸业务##外贸销售#