

海外销售体系搭建清单

客户分层、跟进节点、话术训练与 CRM 管理

适用：已有询盘，但成交率低、跟进断点明显的外贸团队

把询盘到订单的每一步，变成团队可执行的流程。

本资料包含：问题诊断 · 方法框架 · 检查清单 · 30/60/90 天行动 · 诊断问题清单

这份资料能解决什么

把询盘到订单的每一步，变成团队可执行的流程。

适用场景

- 业务员只会报价，没有诊断需求和推进下一步。
- 客户信息分散，换人或请假就出现跟进断点。
- 大客户和小客户使用同一套跟进方式。
- 管理层看不到询盘质量、阶段和卡点。
- 询盘多，但会议、样品和订单转化不稳定。

方法框架

01 客户分层

按国家、规模、采购阶段、潜力和风险分级。

02 阶段定义

明确新询盘、需求确认、报价、样品、验厂、订单和复购。

03 话术与SOP

把需求诊断、价值表达、异议处理和下一步动作标准化。

04 CRM记录

记录客户、联系人、阶段、下一步和证据。

05 周月复盘

用数据复盘卡点、赢单原因和话术效果。

检查清单

请直接在产品、官网、团队或供应商项目上逐项核对。

- 有明确的客户分层标准。
- 每个销售阶段有进入和退出条件。
- 每个阶段都有标准下一步动作。
- 报价前完成需求诊断和决策链确认。
- 有常见异议的标准回应。
- 客户、联系人、沟通和承诺都进入 CRM。
- 有每周销售看板和跟进检查。
- 有样品、验厂、付款和交付的内部协作流程。
- 业务员接受真实询盘场景训练。
- 管理者会复盘赢单和丢单原因。
- 新业务员入职有标准学习路径。
- 月度复盘会调整目标客户和话术。

30/60/90 天行动表

前 30 天

完成客户分层、阶段定义和 CRM 字段设计。

60 天

完成话术训练和真实询盘陪跑，形成第一版销售 SOP。

90 天

按转化率、响应时间和卡点数据优化团队分工和激励。

建议负责人

☐ 老板/总经理 ☐ 外贸负责人 ☐ 市场负责人 ☐ 销售负责人 ☐ 供应链/质量负责人

项目诊断问题清单

- 1 哪个阶段客户流失最多？
- 2 客户不回复前通常发生了什么？
- 3 报价之后的平均跟进次数是多少？
- 4 销售每周用于新客户和老客户的时间比例？
- 5 现有 CRM 是否记录了下一步？

下一步：把资料变成诊断

如果你已经完成自查，但不确定先改哪一项、谁负责、多久完成，可以预约一次 30 分钟免费诊断。我们会结合你的产品、市场、团队和当前数据，给出优先顺序。

Richard@rongyitong-tech.com

+86 157 6314 7877 · rongyitong-tech.com

融易通数字科技 | 中国工厂的海外增长军师