

股票客户如何后期跟踪 - 如何跟踪客户-股识吧

一、如何跟踪客户

跟踪，骚扰！让客户记着你，这次不合作，至少下次再采购的时候能够想起你，给你一个报价，参与竞争的机会！

大部分的客户都是通过不断地跟踪得来的，至少我的大部分客户都是如此！

我是这样跟踪的：1.报价时，信息比较全面，本身就给客户留下比较专业，比较诚恳的印象，客户会比较愿意跟专业的供应商合作！2.有效期话题：例如你的有效期20天，在最后的几天，我们可以借有效期为题通知客户，若要下单请在有效期内！又或者，你就通知客户，现在市场价格已经开始上涨，但是我们的有效期还可以适应，请尽快通知我们！这样个客户留下了比较守承诺的印象！有效期内，客户未答复，则可以在有效期结束的第二天，就要通知客户，我们的有效期已经失效，但是如果再需要，请来信咨询，我们还会提供比较合适的价格给您！

3.事件营销：这个话题我写过很多次了，不再阐述了，

5.重复报价：这招比较常用，估计很多人都在用。

只要价格调整了，就发价格给客户，即便是本身价格未变，但是由于海运费，汇率等因素的影响，还是会变化，告知客户！6.询问需求法，这个方法也可以常用，例如说，不知道你最近是否有订单，请即时通知我，我给你报一个价格，参考一下！还有很多，上面七条都是我常用的，虽然并不是每一个客户都能拿下来，至少，我没有让客户忘记我，对方有需求的同时，至少还会告诉我，寻求报价，经过谈判也曾经拿下了好多客户！

二、客户跟踪技巧

回复A：直接去函敦促Dear x x ,Wish everything well with you and your esteemed company!We are in receipt of your letter dated Aug 10, and as requested was expressed you 3 catalogues for our refrigeration goods. We hope they will reach you in due course and will help you in making your selection.Wish we will promote business as well as friendship!Best wishes!回复B：先写邮件弄清情况。

本人觉得先写邮件弄清情况，简单的询问，如Have you received my P/I, is there any question or problem with you?再问何时开L/C

或汇订金过来.....如客户没回复，那你应该(很有必要)打个电话过去弄清情况。

是价格问题还是临时发生改变?还是客户是中间商，也在等最终客户的确认?或者有其它问题?然后根据情况做一些措施看能否挽回这一张订单。

Dear Sir, Good morning! Hope you have got a wonderful weekend! For several days no news from you, my friend. Now I am writing for reminding you about our offer for item of **** dated ** ** ** according to your relative inquiry. Have you got (or checked) the prices or not? (You can add some words to introduce your advantage of your product or something else to attract the customer). Any comments by return will be much appreciated. It will be our big pleasure if we have opportunities to be on severice of you in near future. Looking forward to your prompt response, Thanks and best

regards, 回复C：如果仍然没有回音的话，可以在一、两个月后再写一封信。

Dear Sir, Now I am writing for keeping in touch with you for further business. If any new inquiry, welcome here and I will try my best to satisfy you well with competitive prices as per your request. By the way, how about your order (or business) with item ***? If still pending I would like to offer our latest prices to promote an opportunity to cooperate with each other. Thanks and best regards

三、如何跟踪潜在客户才会更有成效呢？

经常我们在开发一个新的潜在客户的时候，都须要对潜在客户进行多次的跟踪回访的，但问题是，如果整天不停的打电话给客户，客户会非常反感，但如果隔了比较长时间才回访客户的话，客户往往就会把我们给忘了，所以，怎样抓住客户回访的时机成了有效跟踪客户的一个非常重要的问题了。

心理学统计的结果表明，在我们第一次给一个陌生的客户打电话后，非常有必要的是：在24小时之内我们必须对他进行回访，否则，他很容易就会把我们忘了，这样，我们第一次对他的联系成本就浪费了，接下来应该在3天后回访他，运用跟不运用这种极限点的效果是完全不一样的：比如我在这个极限点上回访这个客户，他的反应是：“哦，你是奇迹公司的edward吧，我记得，你上次传来的资料还在这。

。

。

”，说明客户对我的印象还很深；

如果你不知道这个极限点，可能你在6号或7

号才去打电话给他，他的反应可能是：“Ha? 你是谁啊？什么？你打过电话吗？。

。

。

”，惨了，他已经彻底把你忘记了，那你前面两次联系他的功夫也彻底白做了。

所以，特别是在开发潜在客户的时候，懂得抓住这些记忆储能的极限点是非常关键的。

接下来是7天后进行回访。

这样，我们只用四次的电话联系，每次通常只聊2分钟左右或者发出一些资料，就

让一个新客户在一个月里都能够对我们保持深刻的记忆，在他有需要的时候就会想起我们并打电话过来问一问，这一问，就意味着商机！

四、客户跟踪技巧

回复A：直接去函敦促Dear × × ,Wish everything well with you and your esteemed company!We are in receipt of your letter dated Aug 10, and as requested was expressed you 3 catalogues for our refrigeration goods. We hope they will reach you in due course and will help you in making your selection.Wish we will promote business as well as friendship!Best wishes!回复B：先写邮件问清情况。

本人觉得先写邮件问清情况，简单的询问，如Have you received my P/I, is there any question or problem with you?再问何时开L/C

或汇订金过来.....如客户没回复，那你应该(很有必要)打个电话过去问清情况。是价格问题还是临时发生改变? 还是客户是中间商，也在等最终客户的确认? 或者有其它问题? 然后根据情况做一些措施看能否挽回这一张订单。

Dear Sir,Good morning! Hope you have got a wonderful weekend!For several days no news from you, my friend .Now I am writing for reminding you about our offer for item of **** dated ** ** ** according to your relative inquiry. Have you got (or checked) the prices or not? (You can add some words to introduce your advantage of your product or something else to attract the customer). Any comments by return will be much appreciated. It will be our big pleasure if we have opportunities to be on severice of you in near future.Looking forward to your prompt response,Thanks and best

regards,回复C：如果仍然没有回音的话，可以在一、两个月后再写一封信。

Dear Sir,Now I am writing for keeping in touch with you for further business. If any new inquiry, welcome here and I will try my best to satisfy you well with competitive prices as per your request.By the way, how about your order (or business) with item ***? If still pending I would like to offer our latest prices to promote an opportunity to cooperate with each other.Thanks and best regards

五、怎样进行客户跟踪？

跟踪的最终目的是形成销售，但形式上绝不是我们经常听到的“您考虑得怎么样？”

跟踪工作除了应注意系统连续外，我们更须注意其正确的策略：

采取较为特殊的跟踪方式，加深客户对您的印象；

为每一次跟踪找到漂亮的借口；

注意两次跟踪的时间间隔，太短会使客户厌烦，太长会使客户淡忘，我们推荐的间隔为2-3周；

每次跟踪，切勿流露出您强烈的渴望—想做这一笔。

你必须调整自己的姿态，试着帮助客户解决问题，了解您客户最近在想些什么？工作进展如何？1.稳定和及时的跟踪 一般来说在写第一封推广信的时候就已经将每个客户的背景大致了解过一次了，也应该对哪个客户是重点，哪个是次重点，哪个是一般级别的有了一个大概的印象，因此在跟踪客户时也应该按照客户的重点程度来。

对于重点的客户，在写完第一封推广信后，如果没有收到回信一般在三天后可以再发一封诸如问候的信过去，问问客户是否已经回到他的国家，问问客户时候已经收到你的邮件和对你的邮件有什么看法等等；

如果还是没有回信，再一个三天可以发点你产品的简单介绍配上醒目的图片等等；

如果这样还是没有回邮，可以考虑能够给客户打个问候的电话。

对于此重点的客户，基本上可以同重点客户，只是时间上不要如此紧密，以免让客户反感。

对于一般客户，第一封推广信后，可以保持一个月一封邮件的跟踪。

2.跟踪信应该写些什么？就我的经验而言，通常我在跟踪客户的时候，会时时更新我产品的目录，有了新产品面世都会及时发给这些潜在客户；

另外，在平时都是多注意客户当地的一些情况，比如有了什么节日，发生什么重大的事情等等，这些都可以作为和客户联系的手段。

3.还应该注意的事项 跟踪信有时候会给你带来惊喜，但是没有带来惊喜的时候，外贸人应该用一颗平常心来对待日常工作中的每一封邮件，不断的积累是成功的基石，如何让没有成交的客户成交？如何让客户记得你的产品？这些都凝聚在你的每一封邮件中，多点耐心和坚持，就会离成功更近！

六、怎样有效跟进客户？

第一，建立完善的客户信息。

CRM可以帮助企业更好地管理客户资料，建立客户档案。

CRM对客户资料的管理包括：客户的基本资料（如姓名、性别、职业等）的管理，客户的信息不仅包括客户的联系方式，还需要客户详细的资料，比如，职位信息、兴趣爱好、定制的需求、客户所在公司的其他联系人信息等等，这些信息都是前期与客户进行沟通的过程中需要了解的。

把这些详细的客户信息录入CRM客户关系管理系统中，根据情况进行更改和补充，随时随地更新客户的信息，保证对客户了解的全面性，从而更好地促进成交。

第二，分析客户的购买历史。

客户的购买详情一般需要记录在CRM系统中，这样便于筛选与查询。

我们可以从老客户的购买历史中进行数据的挖掘与分析。

从历史数据信息中挖掘到客户的喜好与需求，结合客户购买产品的种类、价格以及购买频率，分析得出客户的消费习惯及消费心理，以便及时跟进各种促销宣传，或者退出客户感兴趣的优惠活动，这样才能够针对客户的需求，有目的地进行企业产品推广。

第三，主动跟进回访，了解客户的动态。

客户在购买产品、使用产品的过程中一定会遇到各种各样的问题，企业要做的就是及时发现这些问题并迅速给出解决方案,这也是客户关系管理的重要环节。

根据CRM系统中的客户的各种联系方式，采用多种途径对客户跟进回访，如在线聊天、邮件沟通、短信沟通、电话联系等等。

所有的客户咨询、客服人员与客户的沟通过程都能详细地记入CRM系统中，为业务机会建立详细的跟踪档案。

第四，情感沟通，与客户保持联系。

CRM支持定期对特定的客户发送短信或邮件，促进与客户间的日常沟通，增进感情。

跟踪客户，除了了解客户的后期使用问题与建议外，还可以定期地询问客户进一步的需求，定期地对客户进行问候，多打感情牌，多与客户进行聊天交流。

好的产品和服务是吸引和留住客户的根本，但是差异化的服务是企业竞争中脱颖而出的关键。

企业只有将客户资料进行系统的分类并做好归档，在充分了解顾客的基础上为其提供针对性的服务，并提供持续不断地客户关怀，才能很好地跟进客户，才能充分发挥每个客户的最大价值，让他们为自己创造更多的利润。

七、如何跟踪客户至成功

要做到主动跟踪客户，可有以下三步骤：1、主动联系客户。

要做好客户的跟踪，需要遵循的原则是“主动”联系客户，而不是“被动”的等待客户的召唤。

举例来说，很多营销人员给客户发送了产品资料或者邮件后，就开始“守株待兔”，希望客户会主动联系我们。

2、坚持与客户的沟通和联系。

跟踪客户要全方位、多形式的跟踪客户，不管是电话、短信，还是QQ、MSN、邮件等等，总之，要保证每个星期都与重要客户至少一次以上的沟通和联系，这样既能表示我们对客户的尊重和重视，又能很好的提醒客户“我们的存在”，客户一旦有真正的需求，首先就会想到我们，坚持做下去，就是胜利。

3、坚持每个周末给重点客户发短信息。

??

<https://www.gupiaozhishiba.com/chapter/40877541.html>