

Написать свой вариант ответа покупателю

Обязательно отключаем VPN программы перед входом в аккаунт!



= High Risk

Действуем аккуратно, чтобы избежать временной блокировки аккаунта:

- Не заходим в аккаунт с разных IP адресов;
- Выключаем все программы сомнительного происхождения;
- Не используем приложения воздействующие на настройки геолокации (VPN).

Свой вариант ответа покупателю

Первый ответ на заявку присланную покупателем определит будет ли этот клиент вести с нами дальнейшую коммуникацию либо нет.

В нашем первом сообщении клиенту нашими задачами будут:

- Расположить клиента к общению, показать понимание его запросов и целей;
- Ответить на вопросы покупателя, предложить квоту;
- Показать свои преимущества, выделить основную особенность (какую выгоду получит клиент работая с вами);
- Оставить “ботинок в дверном проеме” - вызвать у покупателя желание продолжить диалог.

Инструментов и возможностей для первого сообщения у нас мало. *Важно чтобы текста было немного, иначе его попросту не станут читать.*

Разобьем сообщение на три части:

- Приветствие
- Преимущество
- Квота

Приветствие

В качестве приветствия 70% производителей используют “*Thank you for your Inquiry, we are glad...*” покупатели уже видели такое начало сообщения сотни раз, так что использовать его не рекомендуется. Чтобы ваше сообщение не посчитали посредственным с первых строк, придумайте свой вариант приветствия. Простое “Thank you” можно написать множеством способов.

Dear, Mr. XXXX

We appreciate very much your interest in our product, thank you for your Inquiry.

This is Dmitry from XXXXXX company with the main product XXXXX.

Название продукта который мы укажем не обязательно должно быть основным продуктом нашей компании, однако покупателю об этом знать совсем не обязательно. Из аналитики пользователя, его активности на alibaba мы знаем что он интересуется кухонной утварью для отелей. Соответственно нашим основным продуктом для этого клиента будет – кухонная утварь для отелей(Hotel tableware). Если клиент интересуется керамическими ножами, мы указываем что наша компания специализируется на изготовлении сверхпрочных керамических ножей(Ceramic knives).



Прежде всего нужно иметь представление о продукции уже размещенной на площадке, какое предложение у ваших конкурентов. Для этого нужно изучить предложение конкурентов, узнать: ценовое предложение, особенности их продукта, материалы, метод изготовления, наличие сертификатов и т.д. Любой критерий может помочь нам найти ответ на вопрос: почему покупателю стоит работать именно с нами?

Когда мы сообщаем покупателю о наших преимуществах, любая информация должна быть подтверждена фактом либо цифрами. Недостаточно будет сказать что наши ножи имеют более высокую износостойкость, необходимо также дать объяснение причину этого свойства.

- **У нас отличные ножи!**
- **Наши ножи служат дольше аналогов!**
- **Наши ножи способны сохранять режущую способность вплоть до 22
дольше аналогов!**
- **Наши ножи изготовлены из трехкомпонентной системы с добавлением аморфного бора, за счет чего они сохраняют высокую режущую способность в 22 раза дольше обычных.**

Даже если клиент не задумывался ранее о таком параметре как износостойкость, сейчас это может стать его новым критерием подбора товара.

Поэтому упоминание о своей особенности и уникальности в первом сообщении может стать основой интереса клиента и залогом дальнейшей коммуникации.

Преимущества и основная компетенция компании

Даже если клиент не задумывался ранее о таком параметре как износостойкость, сейчас это может стать его новым критерием подбора товара.

Поэтому упоминание о своей особенности и уникальности в первом сообщении может стать основой интереса клиента и залогом дальнейшей коммуникации.

После того как мы разобрались с вопросом основной компетенции и преимуществом компании, составляем краткую формулировку:

Our unique formula contains 5% Boron in combination with zirconia polymorphic states, makes our knives maintain a high cutting ability 22 times longer than conventional ceramic blades.

Наши клиенты:

Также если среди наших клиентов были известные компании, бренды, магазины можно упомянуть об этом в первом письме. Так как мы еще не знаем какие финансовые возможности у данного покупателя, стоит задать диапазон как можно шире и упомянуть о компаниях из двух сегментов премиум и эконом.

Так как наш покупатель находится в США, мы называем только имена американских компаний, “мир посуды” либо “glasko” не дадут клиенту никакой информации. Однако если мы назовем такие магазины как “Williams-Sonoma” и “MTC Kitchen”, покупатель сможет визуализировать себе качество нашего товара.

That's why Williams-Sonoma and MTC Kitchen choose us.

Предложение квоты:

Мы предлагаем квоту клиенту только если собранный нами бэкграунд позволяет нам доверять ему. Сразу делать точный расчет стоимости не имеет смысла т.к. клиент еще не сообщал что будет работать именно с нами. Чтобы не раскрывать всех карт мы задаем диапазон цен, с учетом различных вариантов упаковки, объема партии и т.п. Наше ценовое предложение может быть 7.8 – 9.3 долл/шт.

Также мы можем дать в качестве совета покупателю варианты нашего товара которые совпадают с результатами его последней поисковой активности.

К примеру: За последние 90 дней покупатель интересовался как черными так и белыми ножами, также рассматривал варианты сетов ножей, по 4 ножа в комплекте.

Мы получили запрос только на черные ножи, однако мы знаем что клиенту могут быть интересны и другие товары, которые мы производим. Мы можем предложить наши варианты комплектов или белую вариацию ножа, если покупатель по какой либо причине отклонит вариант черного ножа, есть шанс что белый его устроит и получим:

Besides black, we also have different color including white, also with OEM.

Please see attached quote for black knife you selected and white maybe you'll like, just FYI.

Остается подписать сообщение, также как и в случае с приветствием, **оригинальность подписи** может выделить вас среди десятков одинаковых ОТВЕТОВ.

I look forward to seeing you soon.

Sincerely yours, XXXXX.

E-mail:

WeChat ID:

Mobile number:

WeChat ID:

Viber, WhatsApp:

FB:

Готовый вариант:

Dear, Mr. XXXX

We appreciate very much your interest in our product, thank you for your Inquiry.

This is Dmitry from XXXXXX company with the main product XXXXX.

Our unique formula contains 5% Boron in combination with zirconia polymorphic states, that makes our knives maintain a high cutting ability 22 times longer than conventional ceramic blades.

That's why Williams-Sonoma and MTC Kitchen choose us.

Besides black, we also have different color including white, also with OEM.

Please see attached quote for black knife you selected and white maybe you'll like, just FYI.

I look forward to seeing you soon.

Sincerely yours, Dmitry.

E-mail: -----

phone: -----

WeChat ID:

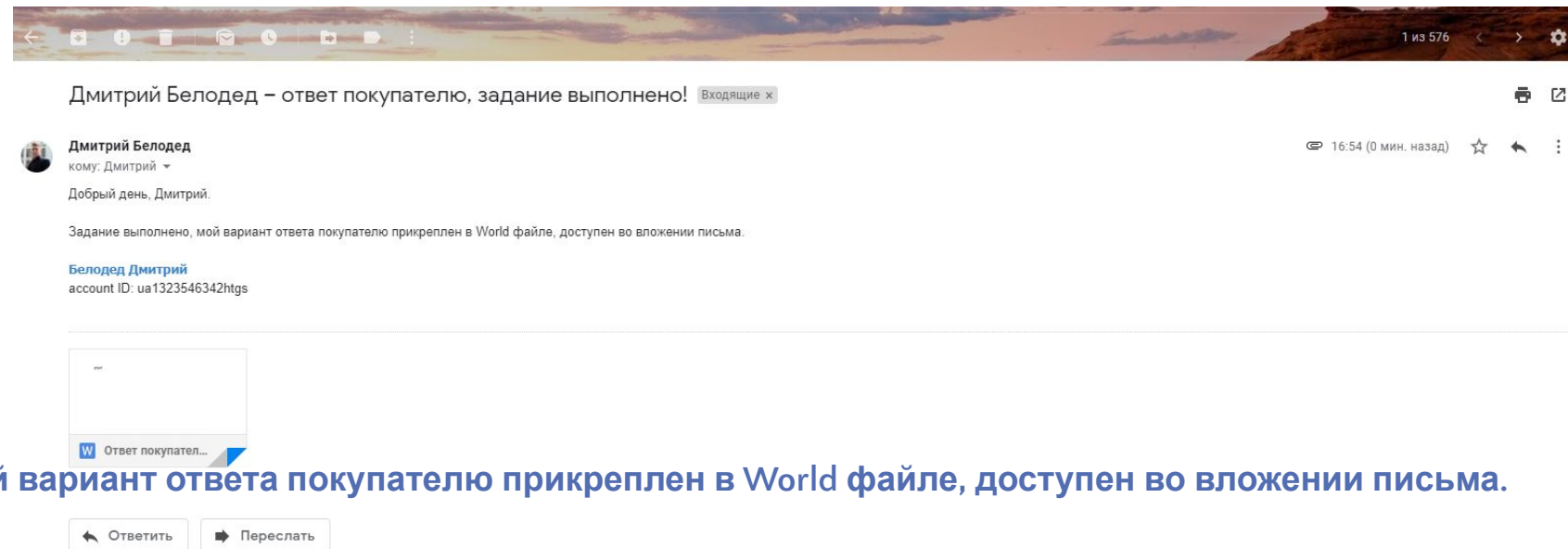
Viber, WhatsApp

Составляем свой вариант ответа покупателю:

Составляем свой вариант ответа покупателю:

- создаем World файл, с названием: «Ответ покупателю»;
- расписываем свой вариант ответа используя пробелы, абзацы и отступы;
- отправляем письмо на e-mail: webinar.alibaba@gmail.com ;

Тема письма: **Имя Фамилия – ответ покупателю, задание выполнено!**



Текст письма:

Добрый день, Дмитрий.

Задание выполнено, мой вариант ответа покупателю прикреплен в World файле, доступен во вложении письма.

Имя Фамилия

ID: ua1323546342htgs