

Équipe d'exportation: Communication et relations avec les clients

Préalable à l'exportation = Au sein de votre entreprise, une personne ou une équipe est responsable des ventes à l'exportation, assure le service à la clientèle export, et communique avec cette clientèle promptement et de façon complète et précise.

Une personne ou une équipe responsable des ventes à l'exportation, dotée d'excellentes compétences en matière de communication et de gestion des relations avec la clientèle, est essentielle pour développer des ventes à l'exportation durables et rentables.

Qu'est-ce qu'une bonne communication?

- ✓ Rapidité : réponse dans les 24-48 heures aux questions des clients
- ✓ Rigoureuse : répond à toutes les questions
- ✓ Proactive : informe rapidement les clients de problèmes ou les retards dans l'exécution des commandes
- ✓ Résolution de problèmes : collabore pour trouver des solutions aux problèmes ou aux retards.

Une bonne gestion de la relation client permettra d'établir des relations durables avec les clients export, au terme d'une séquence de trois phases :

1. Apprenez à vous connaître
2. Prouver le produit
3. Atteindre la rentabilité



Équipe d'exportation: Communication et relations avec les clients

TROIS PHASES		QUE SE PASSE-T-IL ?
1. Apprenez à vous connaître		<ul style="list-style-type: none"> -Rencontrer le client (salon professionnel, en ligne, salle d'exposition) ; -Catalogue d'exportation actuel -Apprendre à connaître l'activité des clients -Assurez-vous que le client correspond à votre profil cible en termes de prix, de volume, de conception et de conditions. -Exécuter des commandes d'échantillons ou lancer des conceptions personnalisées
2. Prouver le produit		<ul style="list-style-type: none"> -La première commande est expédiée dans les délais ; la qualité est conforme aux échantillons originaux et constante au sein de la commande ; tout retard ou problème est communiqué rapidement et des solutions sont trouvées ; les frais d'expédition sont raisonnables et conformes aux attentes ; l'acheteur paie dans les délais. -La communication continue de bien se passer -Les produits se vendent bien au consommateur final -Nouveaux produits développés
3. Atteindre la rentabilité		<ul style="list-style-type: none"> -Les commandes répétées continuent de croître en taille/volume -La communication continue de bien se passer -Les relations deviennent rentables pour l'acheteur et le vendeur

Délai pour les trois phases = 6-18 mois

Auto-évaluation

- 1 Qui est responsable des ventes à l'exportation dans votre entreprise ?
- 2 Quelles sont ses forces ? Quelles sont ses faiblesses ?
- 3 Combien de clients gère-t-elle/il ?

