# 如何接待国外客户的礼仪

来源：网络 作者：落花时节 更新时间：2025-04-22

*礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面有小编整理的如何接待国外客户的礼仪，欢迎阅读! 1、.客户来访前 关于客户的了解，...*

礼仪是人类为维系社会正常生活而要求人们共同遵守的最起码的道德规范，它是人们在长期共同生活和相互交往中逐渐形成，并且以风俗、习惯和传统等方式固定下来。下面有小编整理的如何接待国外客户的礼仪，欢迎阅读!

1、.客户来访前

关于客户的了解，比如说，对客户的公司背景、实力、经营状况，经营范围，来访目的，主要对什么产品感兴趣、年龄学历爱好，对产品订单的兴奋点在哪里。

这些也尽可能的去了解。可以在一些维基，社交平台上，找到客户的一些基本资料。大客户很可能在linkedin上了解到他的公司，甚至整个公司的员工，都会在他们linkedin的圈子里。

主动询问是否需要帮忙预定酒店，人数房型了解清楚。提前拟定客户来访的流程。

会议室安排：资料的预备，企业演示文稿的准备，以展示自己公司的实力，其中包括企业竞争优势，市场分析，往年的业绩。清晰的组织结构图，客户服务流程投诉渠道以及处理。

2.要跟客户确认好到访细节，

例如：

对于预约好时间的客户，要提前3分钟将展厅的灯打开。

将展厅的空调提前至少10分钟打开降温。

饮品可以为茶叶和咖啡提供客户选择，从冰箱取饮料招待客户。

给客户泡茶或咖啡都用瓷杯，尽量避免用一次性杯。

大客户每个部门都要知道，可以弄一个接待的英文牌子，让客户感受到你们细节的关注。客户刚来的时候，每个部分的主管都要见面SAY HI。

最后走时再出来合影留念，寄给客户，或许客户和某个主管的某种机缘就是我们和这个客户的一个新的纽带。

安排司机和人员去接机，接机后去哪里干什么，都要事前计划好。可以的话最好是自己亲自去接，这样客户会觉得你很重视他。客户接待从客户下飞机那一刻就开始了，照顾的越细心越周到越好，比说你产品好有用。

尤其东南亚和南美洲的客户，不同区域客户，注意尊重他们的习惯，别以我们的工作时间来要求他们，让他们订来接的时间，欧美，东南亚的客户比较准时，南亚，中东的略差，要做好被延时的准备。

接到后，路上问问客户这次来中国的行程(了解竞争对手)，问问本市的行程(客户工作之外的观光和购物喜好)，喜欢的菜系(准备订午餐的地点)。这些问题再短时间内结束，轻松，注意节奏，不要让客户有被质问的感觉。

3.接待无异于住，食，行。

住：大客户，大公司一般都住国际连锁知名酒店，一般自己预订了，你只需告诉哪个离你公司近。如果客户小，或者你的城市小，你就给他介绍，一般订在距离公司半小时内车程比较好。如果不能在预订的时间见到面，要想尽办法联系到他，说要迟到了，我大概多久到。一般在说好时间的半小时以前，就是你出发前，再给客户去个电话，再确定下接的时间，要不你很有可能在酒店楼下为停车头痛。

一边是老板在等，一边是客户再拖，你怎么办，两边都要慢慢的说，不要急，尤其不要有抱怨客户的情绪，相反要放轻松。不要有抱怨客户的情绪，多为顾客考虑一点， 设身处地为他们着想，你会赢得意外收获。

食：订餐前，要注意客户的宗教信仰。注意一些饮食禁忌。记得订好中午吃饭的房间，欧美客户一般不用太排场，午饭不需要，他们更想高效率谈完生意。一般到中午没谈出什么名堂的，下午还是接着谈的话，建议午餐要以干净，快捷的方式处理，双方都好，不能喝酒，有些老板喜欢以中国的方式，吃好喝好，但有的客户不接受，客户喜欢完全谈完以后再喝酒。如果是展会期间，各国客户都来，提前商量好老板陪哪个。

行：问问客户的行程，看是否需要帮忙，介绍当地景点。吃饭前最好送客户回酒店REFRESH一下再接，老板也需要时间，或许讲究的要回去换个衣服，当然看具体情况定，一般越是大客户，越是这样，他会觉得很舒服。

简单说，在谈判桌之外的地方就当朋友亲人招待就好了，人家大老远来付出的成本比我们高，对我们期望很高，甚至是依赖，接待不好，就把这种依赖推给你的对手了。

4.接待客户谈判的内容：

谈的无非是产品，价格，代理权，售后，这些都是你们老板要决定的事情，或者说你们引导老板去决定的事情，谈判期间不能表现出太偏向你的客户或者你的公司，尽量的平和。

你越稳重客户越依赖你，老板越欣赏你。稳不是沉默和呆滞，是心里已经想好才表现出来的稳，之前和老板的沟通很重要，谈判条件的底线要提前说好，如果超出，中途的休息喝咖啡，上洗手间就是和老板的重新商定的机会，切莫和老板和同事在客户面前出现分歧。

谈判时要鼓励老板出来，哪怕不是全程，你把氛围搞好了，老板都会格外挺你，或者是挺你的客户。这样客户也会觉得受重视，然后有些决定性的问题 你还可以当场就问老板得到解答。

除了聊订单的事情，还可以聊旅行啊，试着跟客户套近乎，你们话题聊得越多，就会越亲近，再谈业务的时候就更轻松了。聊业务其实都是建立在跟客户有感情基础上的，有老板就是试过为了和意大利客户聊天还专门去研究了一下自己不喜欢的足球。谈判结果会让你和客户，乃至，老板都有不同的心情。

女孩子多笑一点，男孩子多认真一点，男客户女的谈，女客户男的谈，若是夫妇来，记得把握分寸，若是上级来，注意主次。还有我们的穿着谈吐各方面还是要注意的。有的时候我们国内企业不太注重这些，但是相对外国人比较注重这些的。

有些业务员会觉得自己工厂小，才一千多平，展厅也不够大，担心看起来不够专业。其实有时候，不要因为厂小，就对自己没有信心。看厂只是客户的工作日志里一定要做的，很多时候重要的还是谈。要找到你们跟别的竞争对手的区别在哪，你们的优势在哪里。欧洲国家的客户很爱干净，很讲究卫生，特别是德国的。所以最好工厂的生产车间卫生环境最好要保持干净。

5.关于客户到访费用的问题：

客户到访的房费一般客户自己付，他公司是有这笔预算的。有童鞋遇到过俄罗斯客户过来的时候，他们视这个情况为受贿。客户来的时候，会议室里面还可以准备些水果。客户到访，我们只负责请吃饭就行了。

总的来说：接待时张弛有度，不卑不亢，重点突出，点到即止，注意后面的跟进更重要。

首次印象很大程度上决定以后格局。客户拜访前准备好要谈的内容，基本就差不多了，稍微注意一下礼节，如果不是特别闲的客户，应该不会太纠结这些小事情，重点都在工作上，毕竟时间有限。我的感受是这样的，很多客户都是很忙的，吃饭的时间有的都没有。我们很少送礼给客户，有些客户公司规定不能收礼品。有次帮客户买过一个手机，不过客户还付了部分的钱。

6.客户要走的时候：可以送些小礼品，如果可以为印有公司logo的小礼物，或者茶叶，丝绸，刺绣，工艺品等，很多客户都喜欢中国这些漂亮的东西。

7.客户回国后：写一封感谢函表示感谢：一是问候，二来就本次访问双方达成的共识，会议要点发给客户以促成订单。

8.接待的一点儿注意事项(For女sales)

接待时张弛有度，不卑不亢，突出重点，点到即止，注意后期跟进更重要，和客户会谈的过程时要注意自己的穿着得体，不要打扮得过度。

遇到目的不单纯的客户要：你就微笑着看着他的眼睛，你要笑的很委婉，但眼睛很严肃。

9.接待过的几国客户的特点或习惯

澳洲和新西兰市场： 据说不算大，如果登门拜访听说效果挺好。俄罗斯： 多数不懂英语，英语不好用。非洲： 付款最好用TT，不然就信用担保。迪拜： 可以T/T。印尼： 不吃猪肉，喜欢羽毛球，喜欢在中国旅游，购买仿冒名牌，鸡和鱼都喜欢吃煎炸的

印度： 客户价格比较烂，很多印度买家天天瞄着汇率，合适了才换汇付款，印度人为了得到低价是绞尽脑汁，甚至不择手段的，但他给你的订单量还是可观的 一般以量限价他们还是能同意的，但基本没有能履行到底的能履行60-70%就算不错。但印度确实在崛起，正在逐渐成为世界工厂，他们最大的优点就是在他们的字典中没有不好意思这四个字，还有就是唯利是图的执着，做商人无可厚非。

美洲： 客户一般在没有明确答案的时候是不会给你回邮件的，他们很少说，我在确认，给我点时间，我稍后回复你。或许他正在寻求或等待那个答案，只是这个周期比较长。中东客户：很狡猾土耳其：杀价很厉害委内瑞拉和伊朗：打款很难，政治不稳定，生意比较难做。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！