

# 出口营销 数字化战略



Vasily  
Kashkin

# 出口营销 数字战略

VASILY KASHKIN



**ISBN 978-5-600-03160-9**

出口营销数字战略 // Vasily Kashkin

UDC 339.138::339.9

BBK 65.291.3

版权所有。Vasily Kashkin 版权所有，2022。

如果使用了本书的任何部分，则必须提供该书或网站 [www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn) 上的链接。

装饰：本书的装饰图片在 [Istockphoto.com](http://Istockphoto.com) 和 [Freepik.com](http://Freepik.com) 上购买这些经济图表、表格和框图都是由这本书的作者制作的。

这本书是非卖品。作者免费分享这本书。

这本书有英语、汉语、俄语和德语四种版本。

ISBN 978-5-600-03160-9



## 概述

数字市场 营销提供了一个在全球范围内寻找客户的绝佳机会，而无需在另一个国家进行实体营销。

这本书可能会帮助企业发现出口的机会，并从全球化中获益。在数字营销的基础上，全球销售不仅适用于大型企业，也适用于小型初创企业和中型企业。

数字市场营销既适用于服务的全球推广，也适用于商品的全球推广。对两种类型的业务都进行了讨论。

全球商业领域的快速发展也特别进行了讨论：**信息技术、教育技术、在线媒体、专业商业服务。**

另一个新问题是社交媒体在世界各地的作用越来越大，这对全球商业关系非常有帮助。

**这本书为您提供了实用的工具，这将帮助您：**

- ✚ 选择最适合的国外目标市场;
- ✚ 制定全球销售和市场营销策略;
- ✚ 计算新的国际项目的盈亏平衡点和投资回报率;
- ✚ 在众多的数字营销工具中进行选择，制定自己的数字营销策略;
- ✚ 进行出口市场营销调研;
- ✚ 发展您的国际网站。



## 关于作者



本书作者 Vasily Kashkin 博士学位，在全球经济、市场营销和金融领域有超过 20 年的经验。

瓦西里会说汉语、德语、英语和俄语。这本书也有这些语言的版本。

当时 Vasily 是一名独立的商业顾问和全球市场营销领域的研究人员。

如果您在

[www.kashkin.com.cn/questions](http://www.kashkin.com.cn/questions) 回答网站上的问题，您可以获得 Vasily 关于您的全球营销策略的免费建议

也可以在 [Kashkin.com.cn](http://Kashkin.com.cn) 上找到更多关于全球营销的免费资源

作者要感谢**史晓晨**，她用中文编辑了这本书，她也是我的中文老师。

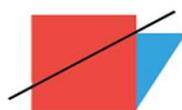
回答一些 问题  
在这个网站  
并获得  
一个关于您的  
全球营销机会的  
免费建议



<https://kashkin.com.cn/cn/questions.html>

## 内容索引

概述	4
关于作者	5
内容索引	6
引言: 数字世界中商业的新机遇	8
<b>第一章。您的全球业务战略</b>	<b>12</b>
1.1. 针对不同类型企业的全球策略	12
实物出口商务策略	13
服务的全球商务战略	14
1.2. 销售和市场营销可以委托给国外的合作伙伴吗?	15
1.3. 调整您的产品线以适应国外市场	17
1.4. 大客户或者小客户。为什么小客户很重要	18
大额销售: 优点与劣势	20
1.5. 市场利基的重要性	21
<b>第二章。国外市场研究</b>	<b>22</b>
2.1. 宏观研究和产业研究	22
2.2. 对目标市场竞争对手的研究	23
2.3. 市场营销和分销渠道研究	24
2.4. 客户研究	25
2.5. 目标客户检测	25
2.6. 利用社交媒体的力量进行更好的研究	26
2.7. 社交媒体中的自动文本分析	27
2.8. 研究方法和工具	28
<b>第三章。贵公司新海外业务的投资计划</b>	<b>29</b>
3.1. 海外业务部门的目标	29
3.2. 国外业务部门的费用计算	32
3.3. 改进对预期收入的估算	34
3.4. 精细化的盈亏平衡点计算	37
3.5. 结论。业务流程也很重要	39
<b>第四章。全球市场营销策略</b>	<b>40</b>
4.1. 全球市场营销策略和计划	40
4.2. 全球市场营销数字化战略	41
4.3. 社交媒体市场营销策略	42
4.4. 测试和完善数字市场营销策略	43
<b>第五章。全球商务的数字市场营销工具</b>	<b>44</b>





5.1. 适合您的新的国际业务初期的市场营销工具	44
5.2. 适合业务发展成熟阶段的市场营销工具	46
5.3. 内容市场营销和 SMM（社交媒体营销）的一些细节	48
5.4. 要小心:GDPR（通用数据保护条例）、 知识产权和其他法律问题	49
<b>第六章。国际销售:您的团队和工具</b>	<b>50</b>
6.1. 销售团队的核心规则和要求	51
6.2. 国际销售的现代市场营销和销售方法培训	54
6.3. 为出口销售专家提供外语培训	56
6.4. 您的国际销售模式	57
6.5. 为客户举办研讨会和网络研讨会	59
6.6. 路演:投资者和风险投资者的参与	60
<b>附录 1 多语种网站开发</b>	<b>61</b>
1. 网站开发的主要步骤	62
2. 决定需要多少种语言版本	62
3. 网站的内容和设计	64
4. 网站的原型和代码	65
5. 网站加载速度	66
6. 如何找到外国自由职业者	67
7. 法律问题: 产权保护和侵权 网站最典型的法律问题清单	68
8. 为您的国际网站提供完整的检查清单	69



## 引言: 数字世界中商业的新机遇

这本书可能有助于中小企业发现出口的机会并从全球化中获益。

全球化不是一个全新的问题：它持续了 50 多年。  
然而，每一个新的十年全球化都会为商业创造新的机会。

国际业务中一个相对较新的问题是，中小型企业可以出口。它基于：

- ✚ 互联网和数字通讯工具，如聊天工具、Skype、WhatsApp、Zoom、钉钉等；
- ✚ 数字营销；
- ✚ 网络销售地点：阿里巴巴、亚马逊、淘宝、京东等；
- ✚ 高效快捷的物流配送。

21 世纪真正的新情况是，现在即使是小企业也能够出口商品和服务并在全球范围内开展业务。

物流自动化使消费者更容易获得出口货物



20 世纪  
...以及交付的自动化



21 世纪





个人在外国存在不再是开展业务的必要条件



20 世纪



20 世纪

在服务出口的情况下，运输成本低得多或不显著



货物出口

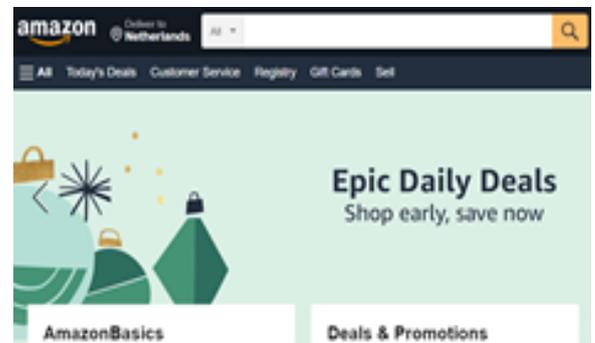


数据导出和 IT 解决方案

网上购物降低了进入新的国外市场的成本



定期购物需要在该国实际存在



在线购物基于数字广告、网络平台和邮寄交付

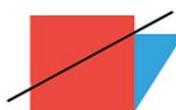


全球化的另一个大领域是服务业务的全球化。

在互联网时代之前，全球出口业务的典型代表是原材料货物的运送，如来自中国的不同货物，德国和日本的汽车和机器，原油和木材等原材料的出口等。

如今，在出口业务中有一个更重要且快速增长的部分：全球服务。互联网、社交媒体和数字营销的传播对这些行业的全球发展贡献最大。

这些企业包括：



数字营销和电子商务工具为您提供了大量在全球扩展业务的机会。现代出口营销的基础是：

- 数字营销工具与电子商务；
- 现代物流和配送技术；
- 现代通讯工具；
- 销售门户网站，如全球速卖通、亚马逊、淘宝、京东等。

另一个重大变化是，与以前相比，出口业务对目标国家线下业务（子公司或业务代表）的需求减少了。数字营销工具、电子沟通与真实的线下会议和谈判的结合，有助于取代其他国家成本高昂的子公司或办事处。

我们将在本书中对此进行更详细的讨论。这本书可以帮助中小企业发现出口的机会。

这本书结合了大多数现代方法和全球营销的个人经验。

这本书的重点是社交媒体对出口企业的力量，因为社交媒体的使用是全球商业发展最具成本效益和最全面的方式。

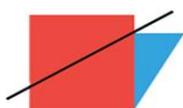


## 第一章。您的全球业务战略

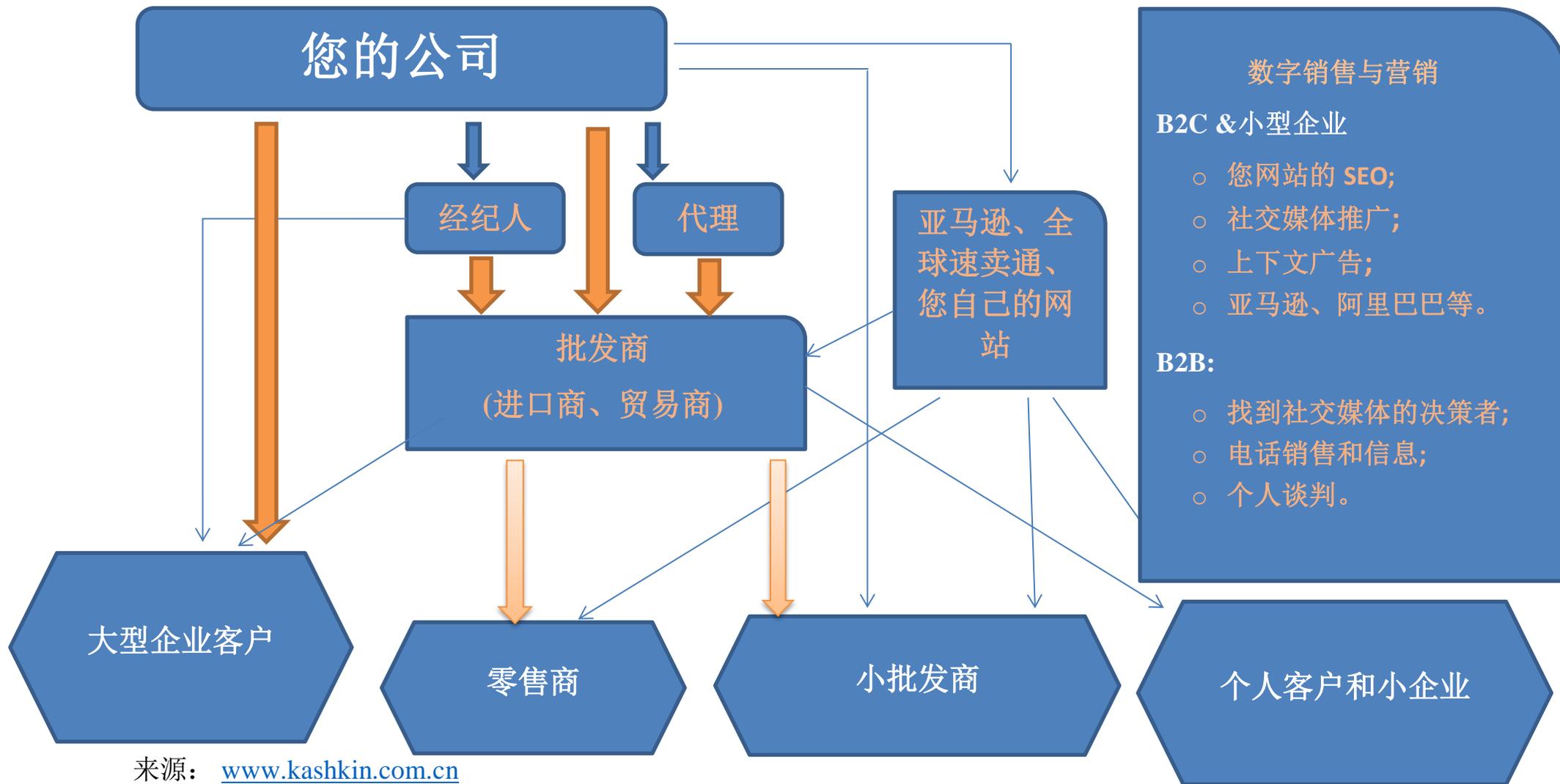
### 1. 1. 针对不同类型企业的全球战略

从出口营销的角度来看，两种类型的业务是不同的：商品的营销和交付以及服务的营销。

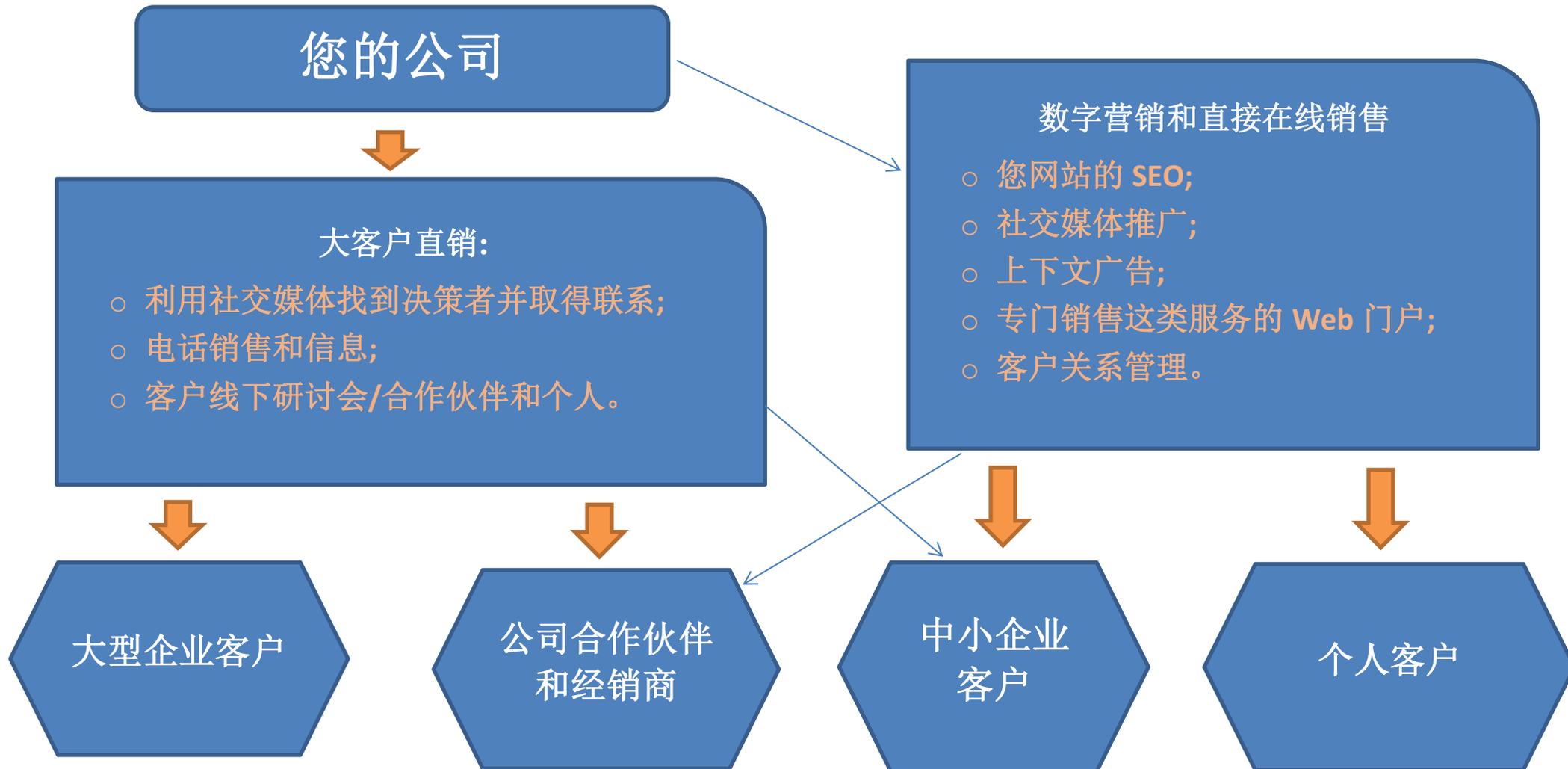
为了更清楚地说明，可以使用哪些营销工具和策略，让我先给出两种情况下出口关系的总体框图。



### 实物出口商务策略:



### 服务的全球商务战略:



来源: [www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)



稍后我们将详细讨论数字销售和营销工具。现在您可以看到，在第一种情况(实物商品)中，交付和合作关系的问题更重要。

在第二种情况下(服务)，强大的数字营销是最相关的。

## 1.2. 销售和市场营销可以委托给国外的合作伙伴吗？

在国际业务规划阶段，许多商界领袖会提出一个问题：我们应该依靠国外的合作伙伴，还是只依靠自己？

当然，您应该与批发商、代理商、经销商等合作伙伴合作。

我想提醒您的唯一一件事是：不要期望您的合作伙伴会非常积极地推广您的产品/服务并吸引新客户。

合伙人有优势也有劣势。

其主要优势是打入新市场的低价。合作伙伴已经有必要的基础设施，如办公室、员工、合法许可等。

缺点是推销您的商品/服务的动机或能力较低。

结论是伙伴是有用的，只是不要期望太多。销售和市场营销是关键的业务职能，所以不能轻易地委托给其他人或公司。这是您的业务的核心价值。

所以，您可以将各自的职责分配给合作伙伴，但您可以自己控制销售和市场活动。

不用说，您还不了解这个新市场，所以如果您委托太多，您的服务和客户都可能被偷走。

另一方面，如果您为合作伙伴(零售商、批发商、经销商等)提供强大的市场支持，他们会对与您合作更感兴趣。

### 为什么需要自己的营销支持

- 自有营销可以收集市场的所有信息，了解新趋势，与客户直接接触；
- 营销支持将受到批发商的赞赏；
- 自己的市场营销可以很容易地更换合作伙伴。如果有一个合作伙伴(批发商)不是很好，我们可以很快换一个；
- 以后您可以用自己的子公司(业务单位)代替当地的合作伙伴；
- 网络营销并不太昂贵。事实上，支付远程营销支持比支付定期客户拜访(机票、酒店等)更便宜。

需要自己的营销支持的主要原因是，否则您永远无法确定批发商是否真的在促进您的生产。

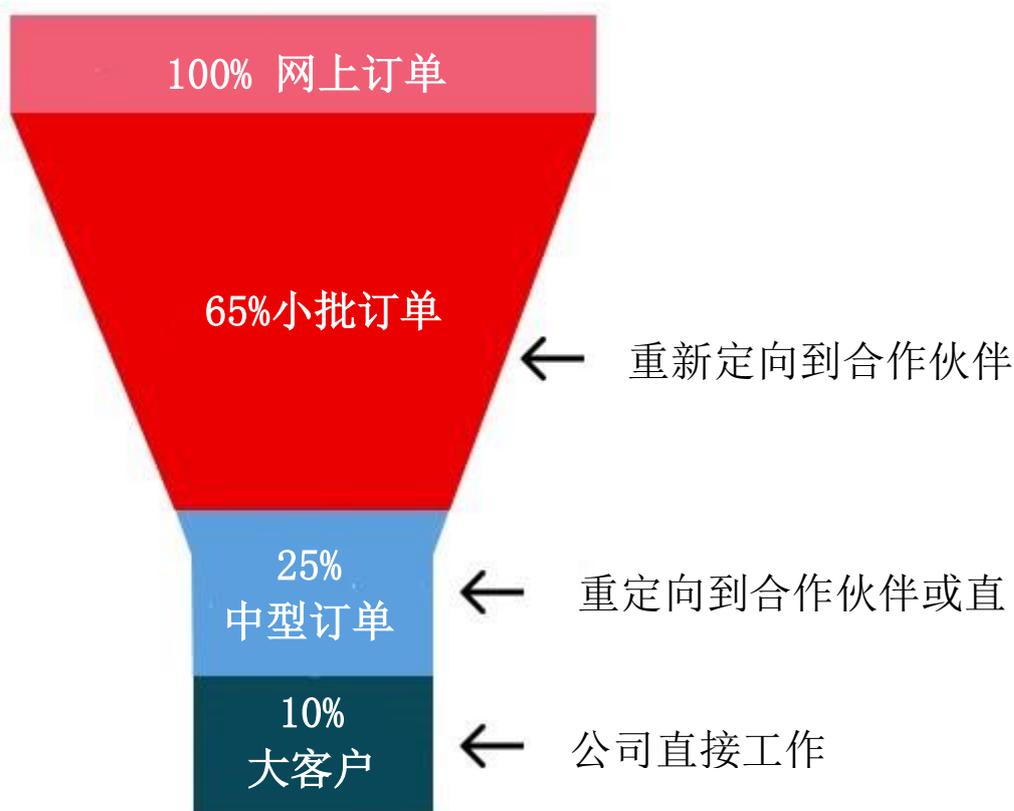


批发商可以接受合作关系，但不真正尝试推广产品。通常批发商有若干个相同产品的供应商。

您需要为批发商和合作伙伴创造更多的理由来促进您的生产。

通过自己的营销，您可以看到真正的需求。如果销售进展缓慢，您就会知道：这是由需求(终端客户)决定的，或者由合作伙伴决定的，后者并没有真正促进您的生产。

将自己的数字营销与国外合作伙伴结合：



### 1.3. 调整您的产品线以适应国外市场 尝试吸引各种类型的客户！

**产品线调整：**这对整个出口企业来说是非常关键的。  
调整产品线主要有两个原因：

- 1) 因为您的国外目标市场可能与本地市场非常不同。不同不仅意味着在网上广泛讨论的品味和颜色偏好，或文化差异。这也意味着不同的分销渠道，不同的广告类型，不同的利基市场和竞争。  
为了更好地理解这一点，需要进行勤奋的市场调查，我们将在下面讨论。
- 2) 因为您的国外策略应该严格调整到数字营销。对于一些公司来说，如果他们已经在国内市场拥有强大的数字营销能力，这就不是问题。但许多中小企业，尤其是 B2B 企业，与客户的关系更为传统。例如，个人关系、电话销售、参与投标、对现有客户的螺旋销售。  
所有这些对出口营销几乎不起作用(有一些豁免，我们稍后也会讨论)。**数字营销和销售工具**通常是您出口成功的关键。

对于所有公司来说，从销售开始到新的国际市场，最好是将出口销售 and 市场营销部门与本地业务分开。

这种出口/国际企业有它自己的发展模式，有时可能与您的国内市场的发展模式大不相同。

要更加开放，倾听新的外国客户和合作伙伴的意见，根据他们的要求调整您的产品/服务。不要把太多的旧传统或当地习惯带到一个新市场！

#### 如何调整产品/服务线以适应数字化营销策略？

对于不同类型的企业，答案是相同的：

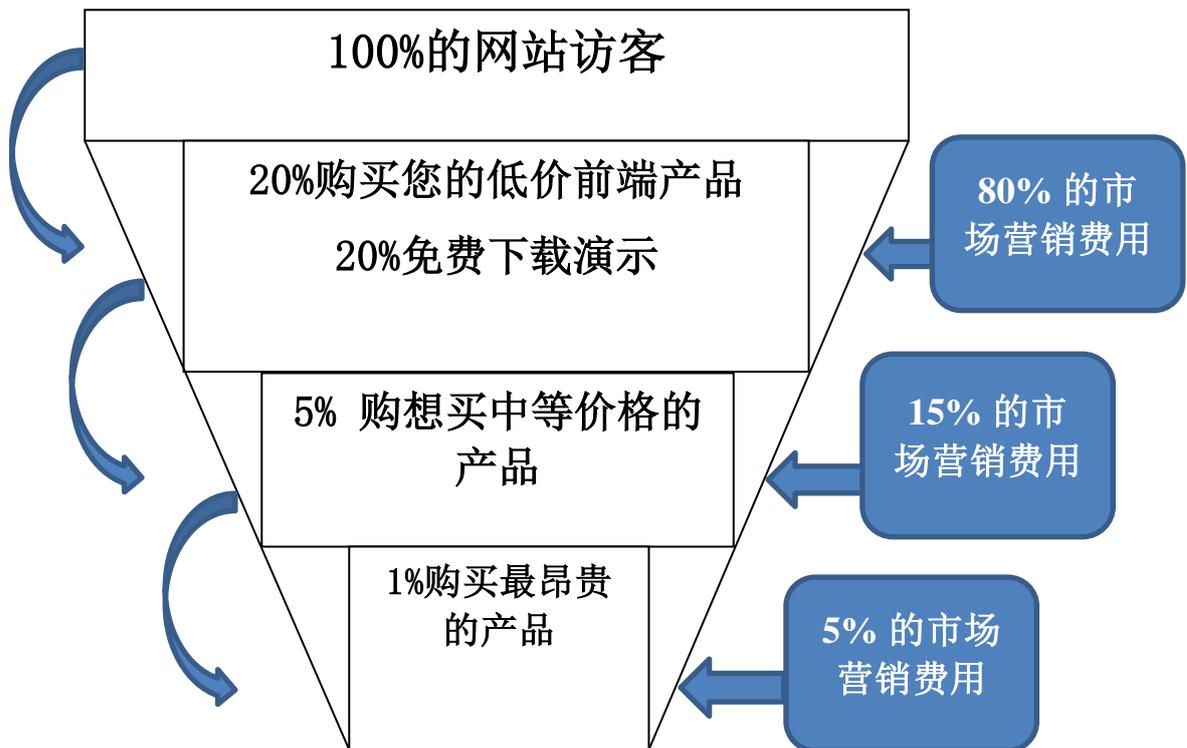
开发前端产品/服务(如果您还没有开始)

它的意思是，制造廉价、可用和有吸引力的产品。这些产品将作为您更昂贵的产品/服务的试用版。

如果这对您来说是不可能的，考虑一下免费的非常便宜的产品和服务的演示。

### 1.4. 大客户或者小客户。为什么小客户很重要。

低价格的前端产品为营销创造累积效应，节省您的预算：



来源：[www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)



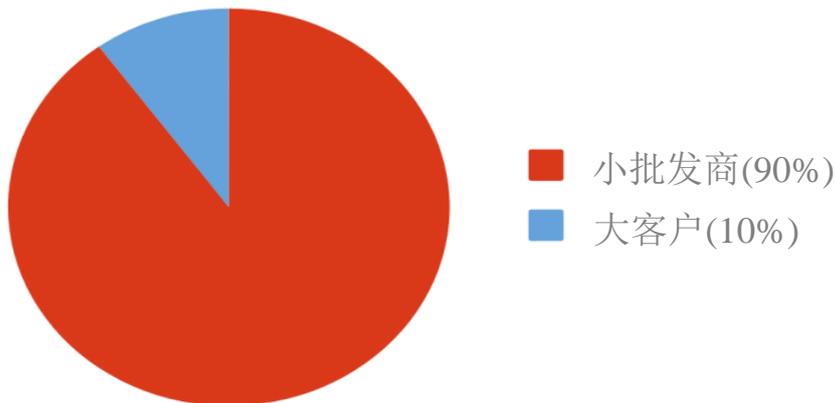
从市场营销的角度来看，同时吸引小客户和大客户的成本效益要高得多。

网络营销的工作方式是这样的：您得到了 95% 的小客户和 5% 的大客户。

**但是：小客户也很重要，因为：**

1. 很多客户都熟悉了您的公司；(小客户可以给大客户提建议)；
2. 事实上，小客户有时可以成为大客户。他们的小额购买可能是一个试验；
3. 在网络营销中，您不可能只获得大客户，所以如果您想获得大客户，无论如何您都要为大客户和小客户付费。

### 网络营销订单



10%的大客户可能给您带来 70%的利润  
但是 90%的小订单可以支付您的营销费用，避免亏损

## 大额销售:优点与劣势

### 优势:

- 找到大客户

### 劣势:

- 获得大订单是很贵的。为了找到 2-3 个大客户, 我们需要进行大量的谈判, 访问其他国家;
- 同时我们也不能确定, 新的大客户能否保证长期的合作和大额的销售

## 一家中国公司的网站, 通过网络营销进行出口小批发



**DR 东荣畅**  
DONG RONG CHANG

**PayPal**  
Golden Key Supplier

中文 English Español Français

Home About Us Products Why Choose Us Customization Service FAQ Contact Us

### Your Trustworthy Silicone Product Manufacturer

Dongrong is a silicone product manufacturer established in 2004. We are specialized in providing silicone customization service with a wide catalogue that covers thousands of products, ranging from silicone digital accessories, dinnerware, business promotional gift, to industrial accessories. Whatever you need, give us your drawings or samples and Dongrong will make it for you. [Details](#)

Video Show

### Products we made

Inquiry For

## 1.5. 市场利基的重要性

参与全球合作意味着专业化的高水平。

通常，您应该在国际市场上比在国内市场上更加专业化。

国内市场的竞争通常是有限的，但在全球市场上，您要与世界各地最好的公司竞争。全球市场的规模也要大得多，所以这种努力将会得到回报。

对于新手来说，最好的策略是与国外公司 B2B 合作。B2B 出口通常比 B2C 出口便宜，尤其是实物商品。

唯一的例外是在网上进行的服务销售，如教育、广告、媒体、远程 IT 服务和外包等。

这些服务的类型可以直接销售给最终客户，而无需额外的费用。

对于其他企业的类型，B2B 是更好的方式。一些发达国家没有很多知名品牌。例如，荷兰每年的出口额达 7000 亿美元，但您能说出这个国家至少有一个著名品牌吗？

中国的出口主要是基于原始设备制造商，即为其他国家的合作伙伴（品牌持有者）生产产品的公司。

参与 B2B 合作风险更小，成本更低，还能帮助您在国外市场找到新的专业领域。

为了明确您的市场定位，您应该：

- 对目的地市场竞争进行研究；
- 对客户的需求和偏好进行研究；
- 专注于您最强的优势；
- 尝试寻找 B2B 合作伙伴。

国外市场进口需求的主要类型有：

- 该国缺乏自然资源（石油、金属、农业资源）；
- 您的商品或服务价格要低得多；
- 该国缺乏您的专业性；
- 您的产品不是普通的，是创新的。

对国外市场竞争和价格水平的正确分析将让您了解您是否能够维持这个价格水平（并提供一个更低的价格）。

市场调查对国际业务很重要。我们将在下一章更加详细讨论这种情况。



## 第二章。国外市场调研

在开始一项新的国际业务之前，您应该了解您的目标出口市场。这包括以下主要类型的研究：

- 产业和宏观经济学研究；
- 研究竞争对手；
- 客户调研和目标客户发现。

让我们讨论这类研究的核心问题。之后，我们还讨论了如何使用社交媒体的力量以获得更好和有成本效益的研究。

### 2.1. 宏观研究和产业研究

这类研究包括：

- 行业规模、潜力和动态(在目标国外市场)；
- 行业主要经济、财务指标；
- 供需趋势；
- 行业宏观经济和法律环境；
- 行业领先企业及其经济、财务指标和比例；
- 行业关键技术趋势；
- 行业产品及定价趋势；
- 地理细分；
- 行业发展预测、预测模型。

数据来源有：

- 统计数据库(欧盟统计局 Eurostat、世界银行、国家统计局)；
- 公司的财务报告和年度报告；
- 商业杂志、报纸、网站、行业评论等二手数据；
- (如果需要的话)对行业高层进行的单独访谈。

这种类型的研究对于了解目标国家和行业的关键趋势是必要的：供应与需求、创新与技术、法律环境以及基础设施。



## 2.2. 对目标市场竞争对手的研究

这项研究通常包括：

- 市场规模评估与预测；
- 市场趋势及需求；
- 竞争对手数量、业务规模 and 市场份额；
- 竞争对手的产品线和定价策略；
- 竞争对手的广告和销售策略；
- 竞争对手的在线表现(网站、关键词广告、SEO、社交媒体、内容营销)及其在线营销策略。

市场与竞争研究通常包括以下研究工具：

- 互联网研究，包括网络计量学研究、社交媒体研究和网站分析；
- 统计数据库和其他二手数据来源；
- 政府及私营行业报告审查；
- 个人访谈。

为了评估您的竞争职位，这种类型的调查是必要的：

- 您准备好维持这个市场的价格水平了吗，甚至可以提供更低的价格?;
- 这个市场的利润率对您来说够吗?;
- 考虑竞争对手的营销策略并评估您是否能承受这种市场营销投资的水平；
- 评估预期的市场营销投资指标回报(ROMI)。



### 2.3. 市场营销和分销渠道研究

根据您的产品和市场，可以考虑不同的促销和分销渠道。

- 对于一些行业来说，传统的 SEO（搜索引擎优化）和 AdWords（关键字广告）就足够了；
- 对于一些行业来说，社交媒体市场营销和内容营销更相关；
- 在 B2B 中直销和线下中间商非常重要；
- 在某些情况下，线下公关和客户研讨会是必要的。

不同的国家有不同的网络市场营销风格。例如，在欧洲和美国，内容市场营销和社交媒体市场营销越来越受欢迎。

在一些发展中国家，例如非洲，传统的 SEO(搜索引擎优化)和 AdWords（关键字广告）仍然很有效。

在中国，社交媒体的影响力对于市场营销尤为重要。



## 2.4. 客户研究

客户调查有助于确定需求，希望和偏好，以提高产品的客户价值。这种研究也被用于改善您的网站的用户体验。

客户研究通常通过以下方式进行：

- 问卷调查(线上或线下);
- 单独访谈和焦点小组;
- 客户观察;
- 互联网研究工具，如社交媒体研究和自动文本分析。

## 2.5. 目标客户检测

这项研究有助于帮您找到潜在的目标客户。它可以用于：

- 直接接触目标客户;
- 调整您的搜索引擎优化, 关键词广告和其他广告，以满足您的目标客户的具体期望;
- 更好地了解目标客户的需求和偏好;
- 分析用户体验和决策过程。

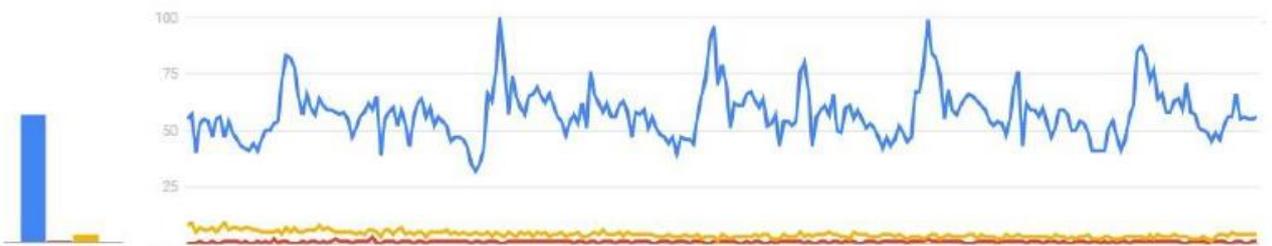
最适合目标客户研究的工具是社交媒体研究，尤其是 LinkedIn 和 Facebook(国际)、微信和微博(中国)、Vk.com(俄罗斯和独联体)。



## 2.6. 利用社交媒体的力量进行更好的研究

社交媒体研究是经济、社会和市场营销研究的现代和前瞻性工具。它基于社交媒体资料、帖子、搜索查询、广告和交易等网络大数据。

我们使用不同的社交媒体挖掘和处理软件进行研究。特别是 Brand24、Socialbakers、Unionmetrics、Trackur、谷歌 Trends、谷歌 AdWords、Buzzsumo、Paralleldots 和 Socialmention。



例子：根据谷歌趋势，竞争对手的搜索查询数量

社交媒体市场营销/客户研究的主要目的是：

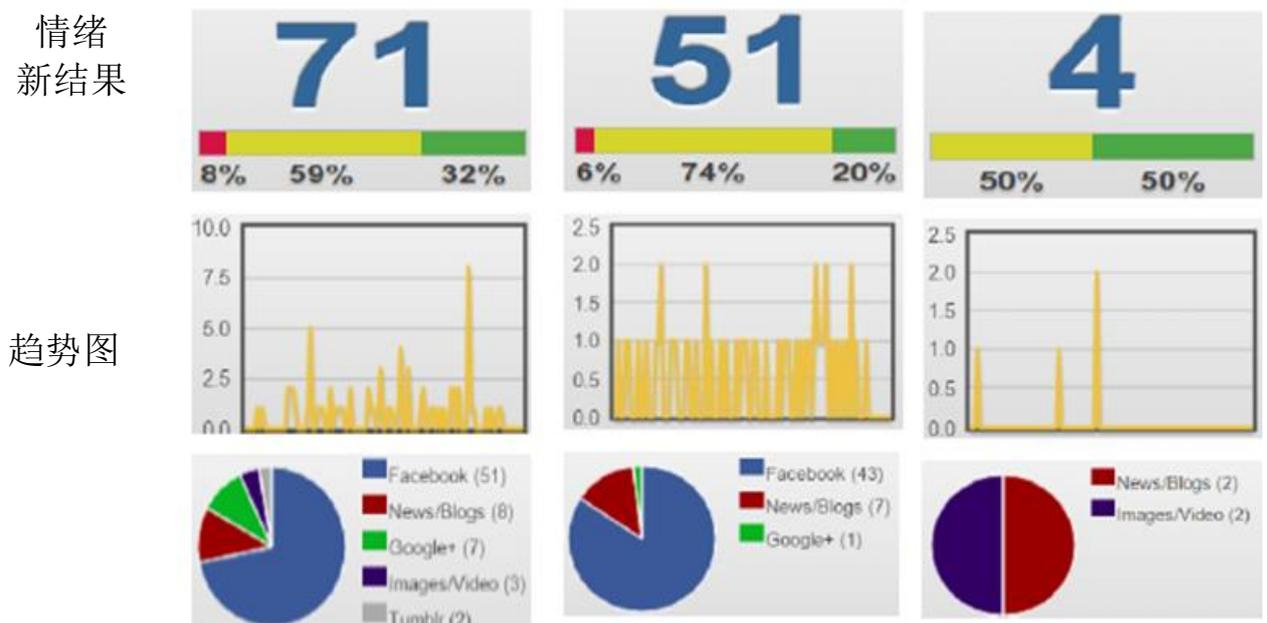
- 找到并建立目标客户的形象，包括现有的和潜在的客户。它允许在线和线下调整有针对性的广告活动。并有助于根据特定客户群体的需求和特殊需要开发新产品。
- 寻找潜在客户互动的领域、群组和论坛。这提高了目标广告的效率，并有助于了解客户的意见，兴趣和(不)满意。
- 找到意见领袖，这有助于进行病毒式市场营销活动和培训客户。
- 发现客户更感兴趣的内容类型，如文章、图片、帖子、视频、链接等。
- 确定潜在客户的地理位置。这使我们能够根据客户的语言、地区和文化差异调整产品/服务和促销策略。
- 衡量顾客的忠诚度，以提高顾客的忠诚度，并引入顾客忠诚度计划。
- 衡量客户的品牌意识水平。
- 衡量和提升品牌的声誉。

## 2.7. 社交媒体中的自动文本分析

自动文本分析是一个强大的互联网研究工具。它可以让您总结和分析讨论的主题、提取关键观点、预测态度和反应、并发现隐藏的心理模式。

一些软件是为自动文本分析而设计的，即：

**LIWC、SAS Text Miner、IBM Watson、Meaning Cloud、MEM、Lexalytics、SPSS Modeler Text analytics、Amazon understanding、谷歌 Cloud Natural Language、Rosette Text analytics Platform、Cat Coding Analysis Toolkit、Angoos Knowledge Reader 等。**



基于社交媒体的文本分析结果示例

自动文本分析的主要目的是：

市场营销：研究目标客户和需求

- 目标客户的识别；
- 目标产品或服务的客户体验；
- 客户的个人目标和价值观；
- 教育、文化和智力水平；
- 经常性的兴趣和爱好；
- 明确的思维/行为模式；
- 人格的心理特征。



## 经济趋势

- 识别基于互联网活动的新的商业/社会趋势，可以被认为是早期指标;
- 基于搜索查询和社交媒体讨论的识别增长需求;
- 基于网站指标、SEO(搜索引擎优化)和 AdWords (关键词广告) 活动、社交媒体广告和讨论的增长供应识别;
- 深入了解股市交易员的讨论和情绪分析。

## 2.8. 研究方法和工具

在我们的研究中，我们使用了传统和现代的研究工具。这些包括：

- 社交媒体数据挖掘和处理自动化工具;
- 在线调查;
- 自动文本挖掘和内容分析(LIWC、Lexalytics、IBM SPSS text Analytics 等);
- 互联网研究;
- 数据处理、建模和可视化工具(SPSS、Statistica、R、Phyton, SQL);
- 数字分析工具，包括用户体验，网络指标;
- 传统的市场营销和经济研究工具，包括定性和定量的：问卷调查、行业分析、焦点小组、访谈、市场数据分析等。



## 第三章。贵公司新海外业务的投资计划

进入新的国外市场通常是一个长期的项目。

盈亏平衡点通常不早于项目开始的1-2年，投资的全部回报应该计划在第3-4年。然而，对许多企业来说，进入欧洲或美国的巨大市场是一个可以上升到在本国国内无法达到的规模的机会。

在制定一个投资计划时，应该考虑的关键问题是计算**盈亏平衡点**和准确估计预期投资回报。

许多这样的投资计划是非常接近的。事实上，现在可以做出非常准确的预测。

得益于现代市场营销研究技术，以及基于数据的数字市场营销技术，现在可以在投资计划中纳入最准确的项目投资回报和盈亏平衡点指标。

让我们仔细看看这个过程。

### 3.1. 海外业务部门的目标

在市场营销调研的初步阶段，您已经确定了在国外市场的定价政策和产品线。

您还确定了可以接受的回报(利润)水平;和可以接受的投资回报期。

评估的第一级是已经在国外市场经营的竞争对手的业绩。这些指标可以通过市场营销调查来确定。

有必要评估竞争对手的以下关键指标:

- 收入
- 费用
- 实际利润

**关键数字市场营销指标:**

- 网站流量和 SEO(搜索引擎优化) 指标;
- 竞争对手的社交网络指标;
- 销售漏斗指标;
- 潜在顾客开发流程的主要来源;
- 网络订单成 (搜索引擎中的上下文广告, 社交网络中的广告)。

这些指标已经让您决定是否应该进入某个特定的外国市场。

这是市场研究的重要价值: 基于市场、价格、竞争对手和需求的现在可用数据, 这有可能准确规划出项目的回收期 and 所需的投资量。





让我们以一个典型的竞争对手的数据为例，这通常可以通过市场营销调查的结果来确定：

**竞争对手的网络指标和经济指标**

网络数据：	经济指标：
网站的月访问量：	年利润：
累计客户数量(客户群)：	总收入：
搜索引擎的查询数量，包括公司名称及其核心品牌	资产：
在搜索结果(搜索引擎)和上下文广告中的位置	员工人数：
社交媒体活动： -社交媒体公司账号的关注者； -特定品牌和产品在社交媒体上的讨论有多活跃； -讨论和反馈的调性； -公司在社交媒体上的声誉.	
销售漏斗指标，这是行业的典型指标	
该行业典型的网络订单成本	





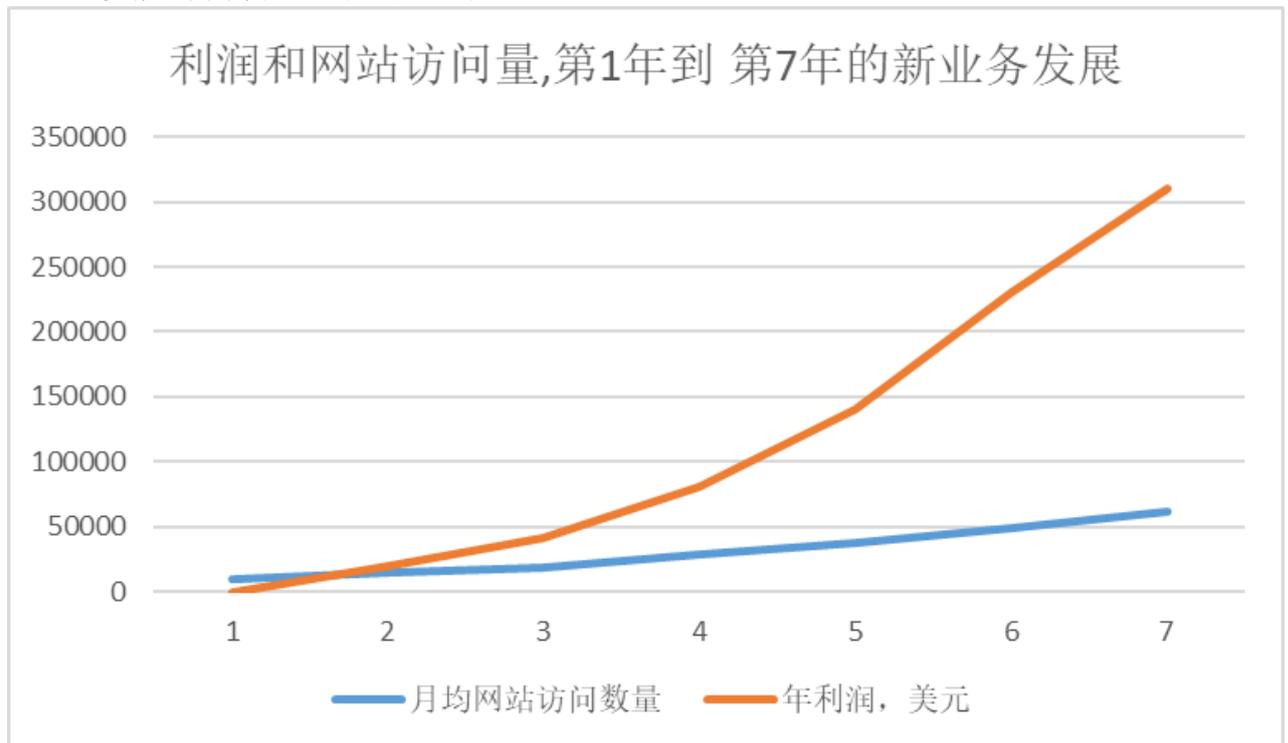
网络指标和经济指标之间的关系通常不是线性的。假设每年 10 万次的网站访问和 10 万美元的利润并不意味着平均每访问一次网站就能获得 1 美元的利润。对于已经在市场上存在很长一段时间的发达企业来说，足够高的网站访问量和利润率更为典型。通常情况下，这种业务从老客户那里获得的销售额要比从新网站访问者那里获得的多。

网络指标和利润之间的关系更像是指数关系而不是线性关系。一开始，每次访问网站或在社交媒体上的连接都相当于较低的回报。有一种累积效应：客户基础的积累和与客户的长期关系起着重要的作用。

无论如何，竞争对手的网络指标在以发展一个新的业务单元是很有用的目标。它们可以被用作 KPI（关键业绩指标）。

这有助于了解达到目标利润水平（在有竞争对手的情况下）意味着接近相同的目标指示的网络指标。

### 美元利润和网站的点击量



\* 来源: [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)



### 3.2. 国外业务部门的费用计算

一个新的国外业务单位或国外子公司的典型回收期计算如下：

新分支机构/业务单位的每月费用预算(如果出口销售是远程进行的，在目标国家不存在)，以美元计算

固定成本, 包括税		可变成本	
工资 (固定,销售奖金未包括在内)	6500	产品/服务成本	2100
办公室租金	1100		
办公室支持、用品等。	400		
市场营销费用	1 000	支持已成交交易的费用	200
出差到目的地国家/国内的招待费用	1000	实体物品的运费，清关费用	300
		税费	400
月度总计:	10 000	总计:	3000
产品/服务单位成本: 4000 美元			

\* 来源 [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)

统计是基于一个典型的新的国际分支/业务单位。员工人数：3-4 人。

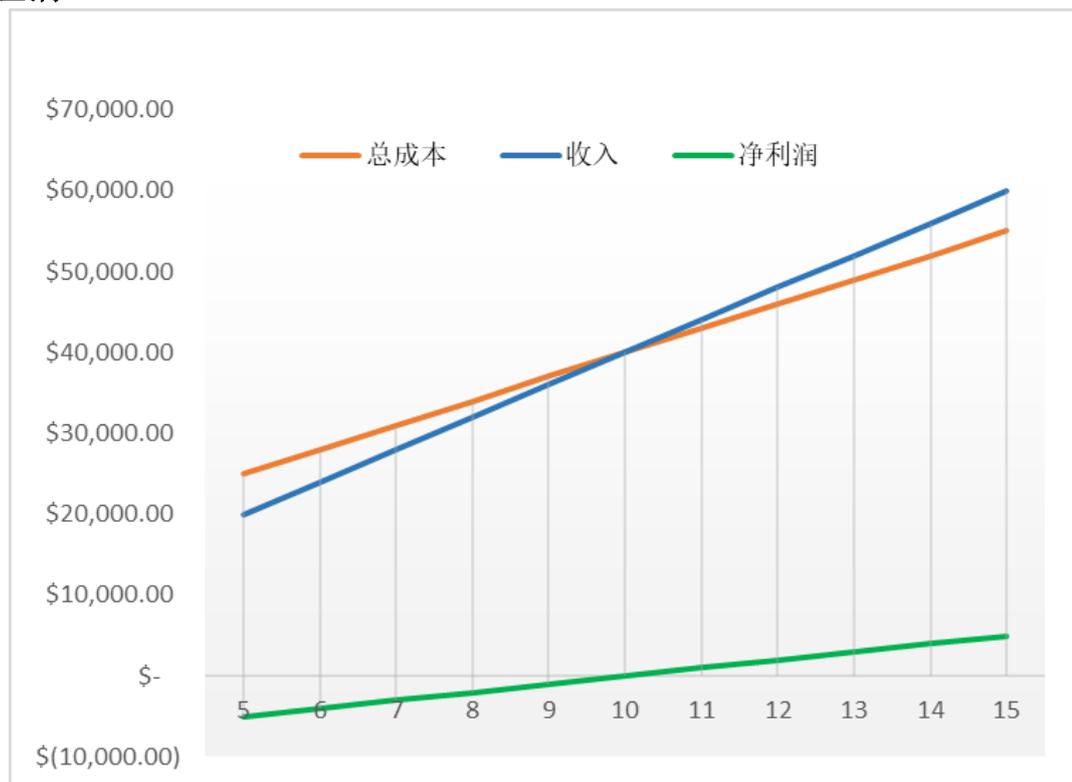


表 3：新出口业务部门预计盈亏平衡点计算

月份	固定成本	可变成本	总成本	收入	净利润
5	\$ 10,000.00	\$ 15,000.00	\$ 25,000.00	\$ 20,000.00	\$ (5,000.00)
6	\$ 10,000.00	\$ 18,000.00	\$ 28,000.00	\$ 24,000.00	\$ (4,000.00)
7	\$ 10,000.00	\$ 21,000.00	\$ 31,000.00	\$ 28,000.00	\$ (3,000.00)
8	\$ 10,000.00	\$ 24,000.00	\$ 34,000.00	\$ 32,000.00	\$ (2,000.00)
9	\$ 10,000.00	\$ 27,000.00	\$ 37,000.00	\$ 36,000.00	\$ (1,000.00)
10	\$ 10,000.00	\$ 30,000.00	\$ 40,000.00	\$ 40,000.00	\$ -
11	\$ 10,000.00	\$ 33,000.00	\$ 43,000.00	\$ 44,000.00	\$ 1,000.00
12	\$ 10,000.00	\$ 36,000.00	\$ 46,000.00	\$ 48,000.00	\$ 2,000.00
13	\$ 10,000.00	\$ 39,000.00	\$ 49,000.00	\$ 52,000.00	\$ 3,000.00
14	\$ 10,000.00	\$ 42,000.00	\$ 52,000.00	\$ 56,000.00	\$ 4,000.00
15	\$ 10,000.00	\$ 45,000.00	\$ 55,000.00	\$ 60,000.00	\$ 5,000.00

\* 来源 [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)

图 2 所示。计算一个新的出口业务单位的盈亏平衡点，近似直到 ROMI 指标澄清



\* 来源 [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)

估算一个新业务单位的成本并不困难。要准确估计预期收益要困难得多。



### 3.3. 改进对预期收入的估算

在上述预测中仍然存在一个决定进入新市场的时间和项目的回报的关键变量。

这是 **ROMI，市场营销投资回报**。这个具体的指标显示，从新销售中获得的每一美元利润需要多少市场营销投资。

不像上面提到的竞争对手的指标是建立在市场营销研究的基础上的，这个指标只能通过市场研究和直接测试渠道和在线营销工具的结合来建立。

这将有助于确定最佳的推广策略。测试对于准确理解 ROMI（市场营销投资回报）指标和准确规划投资项目是绝对必要的。

从管理的角度来看，在业务流程组织的意义上，测试也是必要的。进入一个新市场包括许多技术和组织上的细微差别，这些差别并不昂贵，但会减慢整个项目的进度。在全面进入新市场之前，这些问题都必须解决。并且在大规模投资之前。

换句话说，所有进入新市场的业务流程都必须在开始时建立模式。这个测试模式已经允许进行实际销售，但在这个阶段销售并不是主要目标。

在测试期间(对于中型企业)的投资将达到每年 2 -4 万美元。这将为全面进入一个新市场奠定基础，并将有助于大幅减少进一步投资的风险。

所以，首先，在对竞争对手研究的基础上，估计广告和促销价格，我们为您的公司选择最现实和最机器的促销方式。(关于数字化推广的主要工具的更多细节将在下一章进行讨论)。

假设，根据研究，我们确定了最有希望的工具是：

- 针对社交网络、Facebook、Twitter、LinkedIn、微博、微信；
- 搜索引擎中的上下文广告；谷歌、百度；
- 与网络红人合作；
- 寻找优先目标客户和直接销售(在大额销售的情况下)：通过聊天工具、社交网络、电子邮件、电话。

现在我们要测试每一个通道。这将允许：

- A) 估计每个渠道的实际成本和实施条件；
- B) 估计每个渠道的客户数量；
- B) 评估这些客户的真实需求、销售；
- D) 因此，估计 ROMI 指标，这是对一个投资项目缺少准确预测的关键变量。



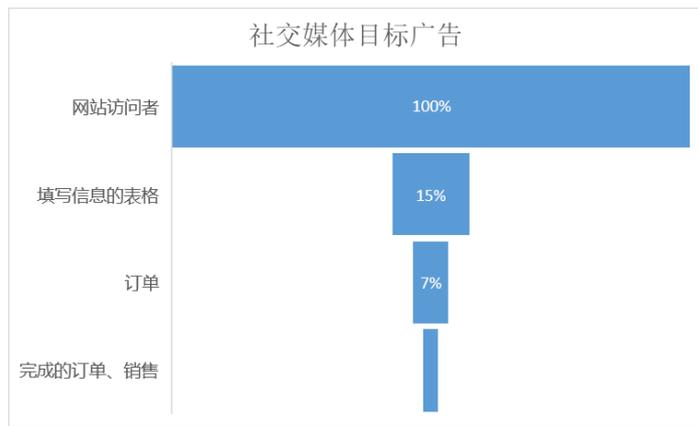


在这个阶段，已经有必要进行实物销售了。因此，应该选择在交付或执行中不需要太多努力的产品/服务。

对于每个数字市场营销工具，我们都构建并测试一个销售漏斗。它看起来是这样的：

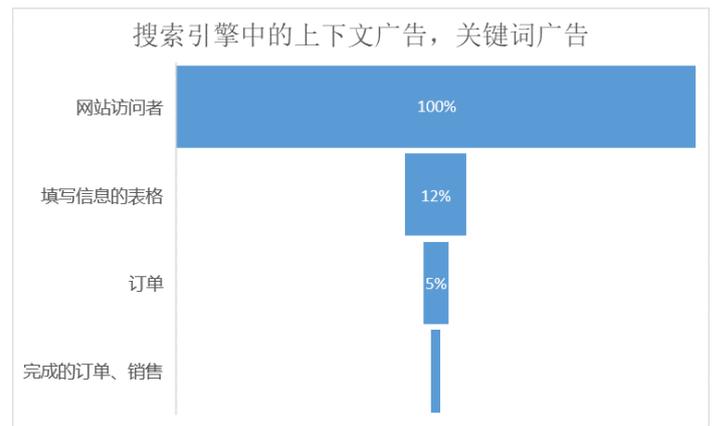
各种市场营销渠道的营销投资回报率(ROMI)计算  
(考虑了可变因素，但目前还没有考虑固定成本)

社交媒体目标广告



每名访问者花费：1 美元  
 每笔销售成本：30 美元  
 一次销售利润：75 美元  
 ROMI = 利润/成本 = 250%

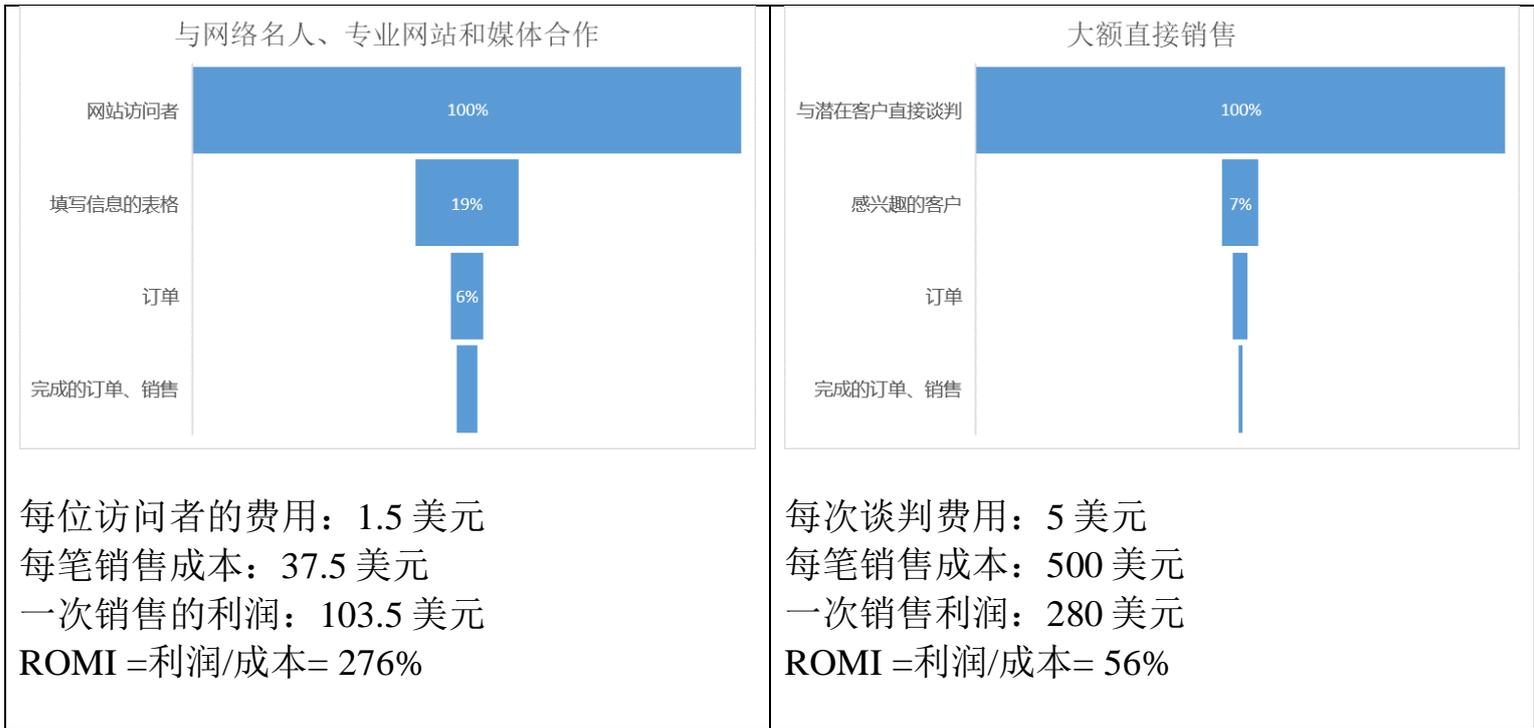
搜索引擎中的上下文广告，关键词广告



每名访问者花费：1.75 美元  
 每笔销售成本：87.5 美元  
 一次销售利润：100 美元  
 ROMI = 利润/成本 = 114%

与网络名人、专业网站和媒体合作

大额直接销售



\* 来源：[www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)

在每一个推广渠道中，交易的规模和利润可能会有很大的不同。社交媒体中的广告或搜索引擎上下文广告更适合大规模销售廉价产品或服务。客户的数量可能很大，但每笔交易的利润可能很低。

客户研讨会和内容市场营销通常产生较少的客户申请；然而，客户的质量可能会高得多，最终的交易规模也会更大。这样，吸引更大的企业客户就有意义了。

根据测试结果，我们正在比较不同渠道和不同类型推广的 ROMI。因此，我们会选择最适合的推广类型。

这也使得 ROMI 可以更准确地计算投资项目的回收期。

在我们的例子中，我们看到两个测试的渠道没有盈利，也就是说，他们没有收回营销成本，而两个是盈利的。(114% ROMI 是损失或接近损失，因为固定成本也应该被提取)。

实际上，测试的漏斗组更大，因为每个社交网络中的广告、每个搜索引擎、每个网络名人(或网络名人类型)和针对目标客户的每个直接销售群体都应该分别进行测试。



### 3.4. 精细化的盈亏平衡点计算

继续我们的例子，我们建立了两个优先推广渠道和它们的准确 ROMI (市场营销投资回报率) 指标。

现在我们可以更准确地编写一个分支机构的花费和收入表。这也使得更准确地估计项目的可变成本成为可能，因为计划的销售量是确切知道的。

两个利润丰厚的市场营销渠道提供了 250% 和 276% 的营销投资回报。将市场营销投资平均分配给他们，平均可以获得 263% 的回报。

*(高回报率不应有误导：我们估计 ROMI 是市场营销投资与利润的比率减去可变成本，但尚未减去固定成本。出于同样的原因，我们不考虑回报率为 114% 的渠道。在下边减去了固定成本)。*

在我们的投资计划表中，这使得市场营销成本从固定成本变为可变成本。

在这种情况下，当我们能够安排所需数量的市场营销活动，以及合同的签订和货物的供应时，盈亏平衡点实际上就发生了。

从业务单位运作的第 5 个月开始，就很有可能组织市场营销、合同和发货。因此，您可以逐渐增加您的营销成本到您想要的数量，每个月增加 500 美元。

通常情况下，市场营销费用和已处理客户请求的增长不能太快，特别是在一个新部门，这需要员工对业务流程进行调整和调试。

在我们的投资回报准确模型中，我们从固定成本中减去市场营销成本 (之前固定为每月 1000 美元)，将其转移到可变成本部分。

在本文中，我们没有考虑其他类型的可变成本，为了简单起见，我们假设 163% 的市场营销投资回报率 (ROMI) 扣除运输成本等后是 63% 的利润。在现实中，有更多的可变成本，它们不是完全线性的。通常，由于规模经济，供应量的增加会导致成本的相对降低。



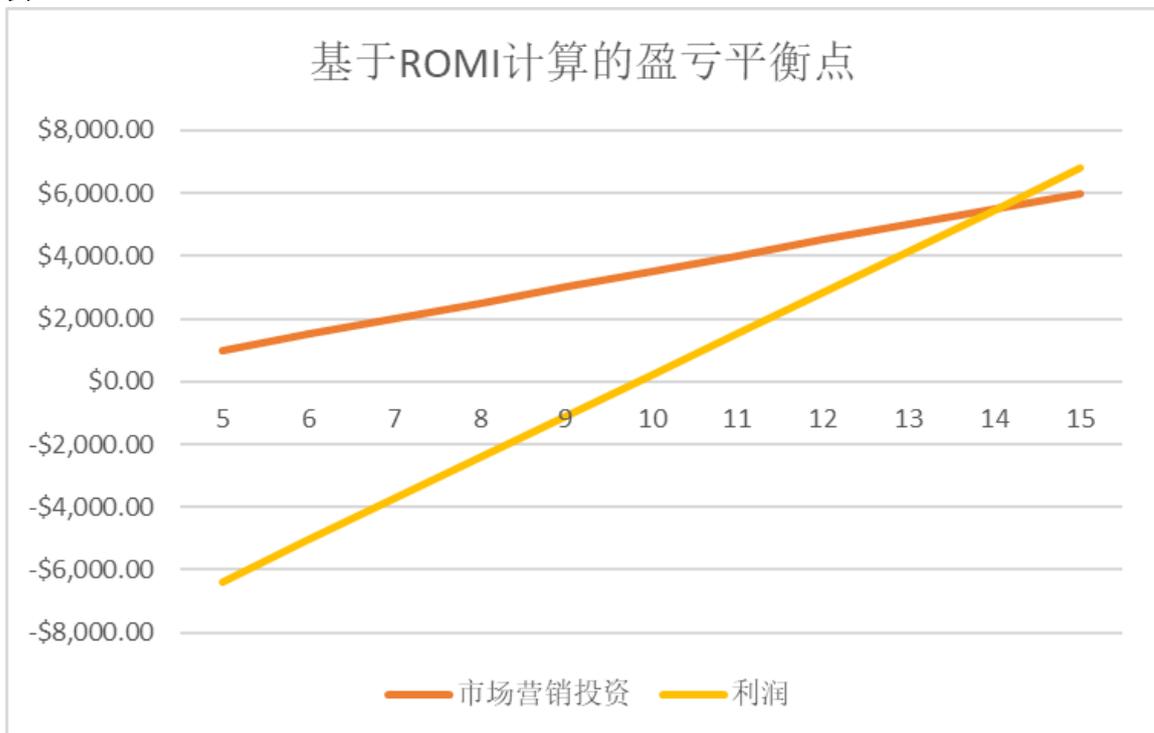


按月计算考虑到市场营销投资回报率（ROMI）的出口业务的回报

月份	固定成本	市场营销投资	总成本	利润
5	\$9,000.00	\$1,000.00	\$10,000.00	-\$6,370.00
6	\$9,000.00	\$1,500.00	\$10,500.00	-\$5,055.00
7	\$9,000.00	\$2,000.00	\$11,000.00	-\$3,740.00
8	\$9,000.00	\$2,500.00	\$11,500.00	-\$2,425.00
9	\$9,000.00	\$3,000.00	\$12,000.00	-\$1,110.00
10	\$9,000.00	\$3,500.00	\$12,500.00	\$205.00
11	\$9,000.00	\$4,000.00	\$13,000.00	\$1,520.00
12	\$9,000.00	\$4,500.00	\$13,500.00	\$2,835.00
13	\$9,000.00	\$5,000.00	\$14,000.00	\$4,150.00
14	\$9,000.00	\$5,500.00	\$14,500.00	\$5,465.00
15	\$9,000.00	\$6,000.00	\$15,000.00	\$6,780.00

\* 来源: [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)

考虑到市场营销投资回报率 ROMI，调整了出口业务单位盈亏平衡点的计算



\* 来源: [www.Kashkin.com.cn](http://www.Kashkin.com.cn)

下图显示了增加市场营销支出和增加利润之间的线性关系。这是业务单元开始运行时的典型情况。



正如本文开头所示，随着客户基础的建立，这种关系不再是线性的。新的市场营销投资和之前的投资一起计算，以长期声誉、与客户的长期关系、重复销售等形式，都能带来回报。

### 新业务单元的全部投资回报

在同一图表中，我们看到第 5 - 9 个月的支出大约等于第 10 - 15 个月的收入。图表没有显示成立一个业务单位的前 5 个月，还没有市场营销的支出。

在这种情况下，一个新业务单元的全部投资回报是在其运营约 18 个月实现的，即 1.5 年后。

### 3.5. 结论。业务流程也很重要

如上所述，测试期间(通常持续一年左右)对于新部门业务流程的完全定制也很重要。进入新市场所需的业务流程包括：

- 建立网络市场营销和销售渠道的所有要素；
- 网站的外语版本；
- 建立个人销售体系：由谁与客户谈判，销售专家将如何达成交易(在相应的章节中详细介绍)；
- 准备和测试与客户的所有合同、收集个人数据的形式、通用数据保护条例 GDPR 的符合性；
- 接受国际交易的付款和征税问题；
- 如有必要，实物交付货物、所有物流事宜、注册、许可证、税务；取得必要的许可证和证明。

在新的国际项目中，业务流程也是及时获得投资回报的重要保证。



## 第四章。全球市场营销战略

在市场营销渠道的研究和尝试的基础上，您可以制定您的全球市场营销策略。

### 4.1. 全球市场营销策略和计划：

#### 定位：

1. 什么样的产品定位、市场利基和价格水平最适合这个市场?;
2. 与这个国家的其他市场参与者相比，我们的竞争优势是什么?;

定位和产品线是整个国际业务成功的关键。在准备面向国外市场的产品/服务线时，应考虑以下几个方面：

- 消费者价值概念与产品线;
- 产品线与定价策略;
- 计算收支平衡点，投资回报和营销费用回报;
- 二、三级营销;前端和后端产品;
- 管理客户生命周期和客户关系;
- 专业化和市场利基的重要性;

#### 客户：

3. 我们在这个国家的目标客户是谁?  
他们的需求、期望、习惯、偏好;

#### 销售和推广渠道：

4. 所有在线推广工具：SEO、AdWords、SMM、内容营销;
5. 直接销售给目标客户;
6. 代理商、合作伙伴和中介机构;

#### 分销渠道：

7. 在这个国家的运输和分销渠道是什么?零售商、代理商和其他可能会有帮助的中间商;
8. 如何通过中介、合作伙伴和在线工具将我们公司在别的国家的实体存在最小化。



## 4.2. 全球市场营销数字化战略

数字营销策略更具体地关注数字市场营销的工具和渠道。需要在以下领域制定计划和 KPI:

### a) 网站和搜索引擎优化

- 网站设计及登陆页面;
- 网站内容;
- SEO(搜索引擎优化);
- 网络指标和 KPI;
- 用户体验(UX)优化;

### b) 广告关键词: 谷歌、百度、雅虎、

#### Yandex

- 谷歌 AdWords;
- 谷歌分析工具;
- 百度 AdWords 和百度分析;
- Yandex AdWords 和 Yandex 分析;

### c) 社交媒体: 推广和广告

- Facebook、Twitter、LinkedIn;
- 微信、微博;
- Vkontakte;
- 社交媒体研究和分析工具;

### d) 找到目标客户并与其联系

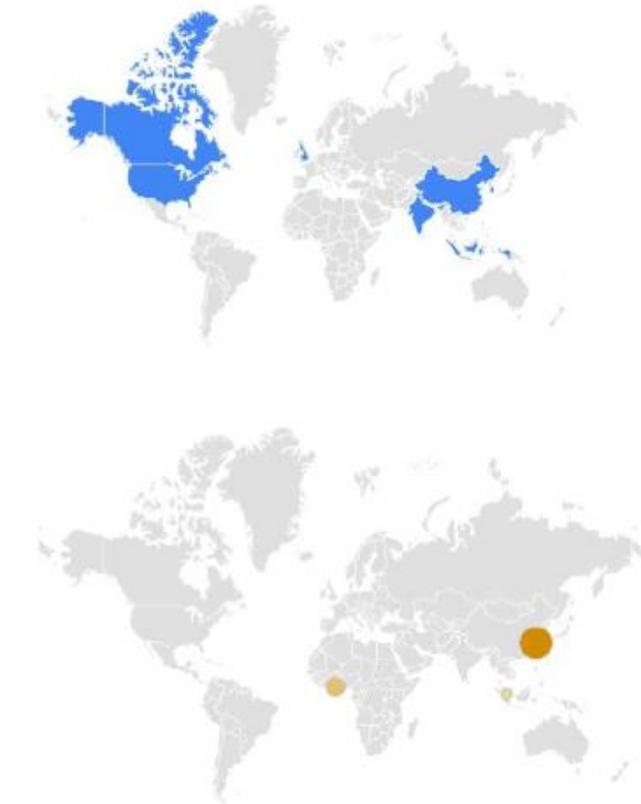
- 社交网络: LinkedIn、Facebook、微博、微信;
- 论坛、网站、数据库;
- 目标客户搜索/潜在客户开发软件;

### e) 数据库/邮件电子营销

- 如何收集电子邮件资料库;
- 电子邮件发送软件;
- 如何设计邮件;
- 如何让它畅销;

### f) 内容营销(视频、图片、文章)

- 如何用自然的内容吸引客户?;
- 内容类型、内容设计;
- 您的合作伙伴: 媒体、新闻和工业网站、博主;
- 您的关注者群和您在社交媒体上的帖子,视频和消息;
- 基于研究的内容营销。



### g) 伙伴关系

- AdWords 伙伴关系;
- 为您收集和转移客户订单的在线合作伙伴;
- 有影响力的博主和社交媒体;
- 媒体;
- 国外线下合作伙伴;

### 4.3. 社交媒体市场营销策略

社交媒体市场营销是数字化市场营销战略的必要组成部分。由于它对现在的国际业务非常重要，所以在您的数字市场营销计划中应该特别强调它。

社交媒体市场营销策略包括：

#### 1. 详细说明您的 SMM 目标，例如：

- 吸引新顾客；
- 维护与现有客户的长期关系；
- 增加品牌知名度；
- 声誉管理；
- 培训客户；

#### 2. 调查您的客户和竞争对手：

- 在社交网络中研究您的竞争对手；
- 寻找您的目标客户：研究小组和论坛；

#### 3. 更好地了解您的客户：

- 设计目标客户的形象；
- 确定他们喜欢的内容类型；
- 他们在谈论什么？

#### 4. 准备内容市场营销策略和计划：

- 包括不同类型的内容：视频、音频、文字、图片、游戏；

#### 5. 吸引访客和客户：

- 识别社交网络中的群体和有影响力的人；
- 寻找并吸引有影响力的人；
- 通过付费广告活动吸引更多访客；

#### 6. 营销自动化与控制：

- 社交媒体市场体营销软件；
- 社交媒体分析软件；
- 在社交媒体营销中设置 KPI。



### 4.4. 测试和完善数字市场营销策略





只要企业存在，数字市场营销策略和数字市场营销工具的测试通常会持续。

无论如何，不要忘记数字市场营销分析对企业的盈利非常重要。如果您的数字市场营销还不尽如人意，就应该和专业人士谈谈，让他们看看您的数字市场营销统计数据。

在第 3 章中，我们演示了针对不同市场营销渠道漏斗的简化测试。

事实上，为了让您的数字市场营销策略更加可靠，它应该包含更多的标准。

我来举一个中国项目的例子：

**详细测试市场销售渠道类型的订单和客户，**  
(来自中国市场某照明工厂项目)

不同渠道的市场营销 投资回报(ROMI)	客户订单的类型	品订单的类型产
百度上下文广告 <b>114%</b>	<b>38%</b> 的大批发商	<b>6%</b> 的复杂工程解决方案
微信 <b>130%</b>	<b>4%</b> 零售商	<b>23%</b> 的室内照明
微博 <b>122%</b>	<b>2%</b> 的工程公司	<b>14%</b> 灯笼
直接销售，电话销售， <b>56%</b>	<b>6%</b> 的建筑公司	<b>11%</b> 手电筒
电子邮件 <b>144%</b>	<b>3%</b> 直辖市	<b>9%</b> 前照灯
SMS 短信 <b>36%</b>	<b>7%</b> 代理商和经纪人	<b>7%</b> 放映机
有影响力的人、行业网站和媒体 <b>156%</b>	<b>18%</b> 小批发商	<b>30%</b> 其他产品
内容市场营销 <b>118%</b>	<b>7%</b> 制造商	

来：[www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)





## 第五章。全球商务的数字市场营销工具

从经验来看，有些市场营销工具适合刚开始时使用，而有些则更适合业务发展的成熟阶段。

### 5.1. 适合您的新的国际业务初期的市场营销工具：

#### 国际网站

网站对于所有的数字市场营销工具来说是绝对必要的。所以这是您应该开始的第一步



#### 社交媒体上的针对性广告

社交媒体和专业软件为您的广告定位提供了强有力的工具。例如，只有您的目标受众会看到了您的广告，这就节省了您的预算。

这个工具与搜索引擎中的上下文广告不同。在搜索引擎的情况下，只有客户输入搜索查询才能被处理。这在潜在客户中是相当有限的份额。

在社交媒体，几乎所有的目标受众都可以被处理。

#### 搜索引擎中的上下文广告

上下文广告非常适合初期阶段，因为您可以马上收到订单。

上下文广告的系统正变得越来越复杂和先进。

如今，对于许多中小企业来说，考虑在一些合作网站上做广告是有意义的。



## 与网络名人（KOL 关键意见领袖）、行业网站和媒体合作

在第一阶段，网络名人（关键意见领袖），专业的网站和媒体是非常重要的。他们已经获得了您需要的目标客户群。他们已经有了声誉和长期的客户关系。

您可以通过电子邮件、网站公告和广告、电话销售、参加客户研讨会和网络研讨会等形式与他们合作。



## 为客户举办研讨会和网络研讨会

研讨会和网络研讨会对于让客户了解您的产品或服务非常有用。

这通常是复杂的产品或服务的情况，客户需要首先了解您的提案的细节和优势。

请访问我们网站上的调查问卷页面，看看哪些是最适合您的国际业务的营销工具。



<https://kashkin.com.cn/cn/questions.htm>

## 5.2. 适合业务发展成熟阶段的营销工具(2年或更久)

### 搜索引擎优化

搜索引擎优化是一套活动，追求提高您的网站在搜索结果的位置。这需要长期持续的努力(而不是廉价的努力)。

这对大公司和长期商业战略都有意义。

对于小型和中型公司来说，如果该公司能够自然地生成不同类型的内容，那么它就能够发挥作用。



例如，这是教育、咨询、研究和娱乐行业的一个类型。

这是一个内容营销的案例(这将在本章讨论)，但内容营销也可能创建一些自然链接到您的网站，这对 SEO(搜索引擎优化)非常有帮助。

### 电子邮件

只有当您自己的数据库被收集时，发送电子邮件(以及向您在社交媒体上的联系人发送信息)才有意义。数据库包括已经购买了您的产品，下载了您的演示或在您的网站上留下联系方式的客户。



### 个人直接销售

这是一个相当昂贵的方式，只对大订单合同有意义。





### 社交媒体市场营销 (SMM)

(除了社交媒体上的针对广告，它可以立即起作用)

SMM 是一种长期的市场营销工具。它有助于慢慢吸引顾客、培训顾客、增加顾客忠诚度。

它有助于提高潜在客户对您的品牌的认知。

在追踪关于您的品牌的负面反馈，持续地提高品牌声誉方面也非常重要。



SMM 也非常有助于促进销售、优惠、对现有客户的多次销售。这个工具在许多意义上都非常强大，但它相当“沉重”：不便宜，而且相当长期。更适合成熟的大中型企业。



### 电话销售

电话销售是一种相对昂贵的工具。电话销售人员应该做好充分的准备，并且熟悉您的产品。这对于在大合同中准备个人会议和谈判是有意义的。

### 短信,聊天软件

为了通过短信和聊天工具进行销售，您应该非常准确地确定您的目标受众。者来自于在新市场的经验。



### 5.3. 内容市场营销和 SMM（社交媒体营销）的一些细节

内容市场营销可以用于社交媒体市场营销和传统媒体关系。内容市场营销与网站 SEO(搜索引擎优化)、数字广告和其他自然的潜在顾客开发流程的方式一起使用时是有用的。

内容市场营销策略包括以下步骤：

1. 为您的业务目标制定并选择最合适的内容市场营销策略。内容市场营销最适合对复杂的产品和服务进行适当的营销。它主要服务于：投资银行及财富管理、信息技术、商业咨询、教育等行业。
2. 进行社交媒体研究，以发现竞争对手，目标客户，论坛和群体，以及网络名人。这可能有助于选择合适的广告类型。
3. 为您的公司准备和推广研究和教育的文章和视频。根据您的目标，我们与社会媒体和领先的媒体网站(如商业杂志、新闻机构、报纸)合作。
4. 增加追随者的数量并开发潜在客户。
5. 将潜在客户转化为销售。



## 5.4. 要小心:GDPR (通用数据保护条例)、知识产权和其他法律问题

计划进军西方市场?如果是这样,您应该知道,即使您在网上销售商品或服务,欧洲的法律也是非常严格的。

与此同时,其他西方国家也倾向于将自己的数字法律与欧盟的最佳标准保持一致。所以,您需要注意一系列法律问题。最困难的是数据隐私和GDPR(通用数据保护条例)合规。

《通用数据保护条例》(General Data Protection Regulation)是欧盟和其他西方国家与在线用户合作的在线企业最重要的法律文件。它规范了个人数据的处理、传输和存储。点击 <https://gdpr.eu/what-is-gdpr/> 了解更多信息。



如果您的公司向欧盟公民提供产品,它必须完全符合 GDPR (通用数据保护条例)。为了开展您的在线业务,您应该为网站开发一些法律文件。这些是隐私政策、cookie 政策、使用条款、免责声明以及其他。

我们与专业的知识产权和数据保护律师紧密合作。因此,我们愿意帮助您准备所有必要的文件,并在这些棘手和复杂的法律问题上给予指导。



## 第六章。国际销售：您的团队和工具

如今，数字市场营销已经涵盖了 80% 的销售过程。  
然而，与客户直接合作仍然很重要。

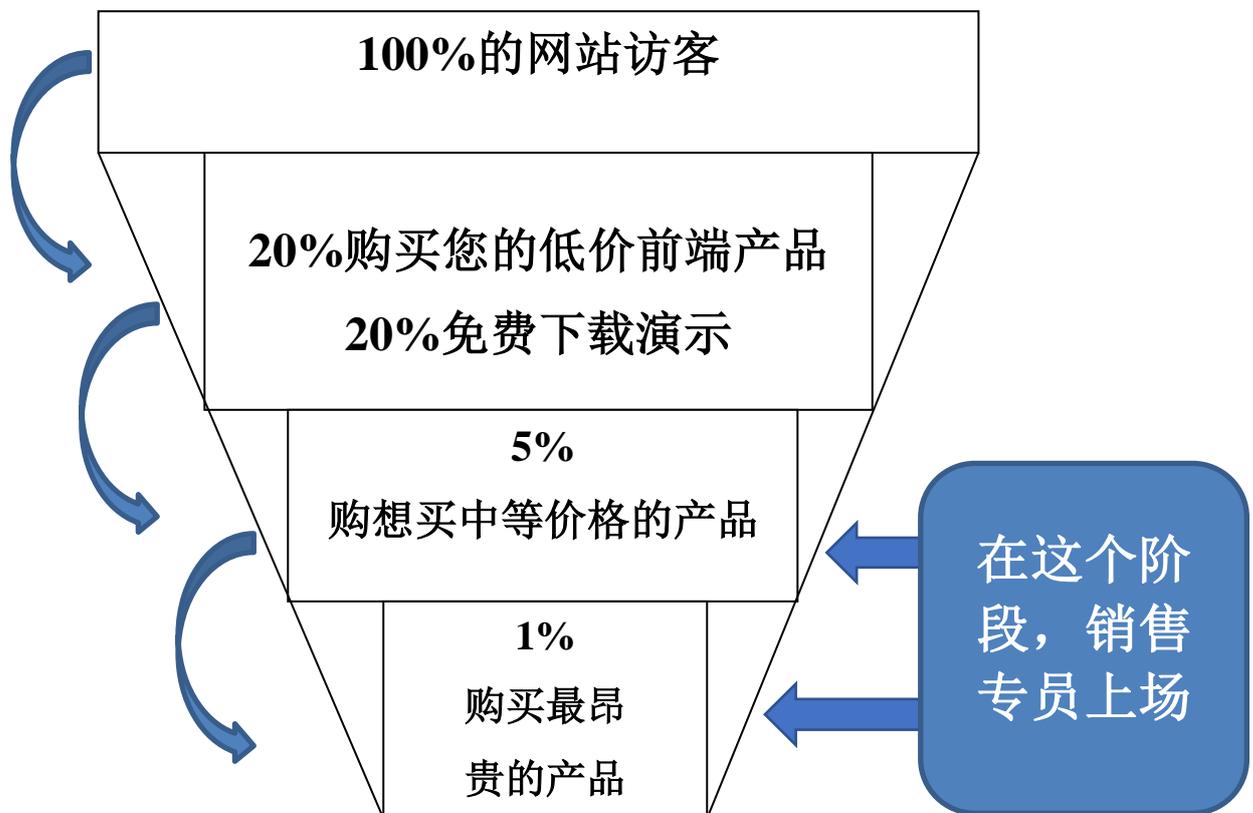
在营销漏斗的末端，大中型订单应该由销售或客户专家处理。(我在这里主要讨论 B2B 或批发的情况;直接零售销售无需客户专家)

如果是新的业务单位，“销售专员”这个名字更合适，因为他们需要完成合同。

在此之后，他们需要支持客户，提醒他们关于新的产品和服务，以及进行对老客户的重复销售。

在一个更大的团队中，这些专家可以被分为销售专家和客户专家(支持现有客户)。这两个角色在初期可以合并。

### 数字市场营销渠道



## 6.1. 销售团队的核心规则和要求

新业务单元的销售团队应遵循高效销售团队的核心原则。个人销售最具体的一点是，这个过程是非常个性化的，也就是说，销售专员的心理和个性很重要。

建立成功的销售团队的原则包括：

- 它应该是一个至少由 **3-4 名专家组成的团队**。(如果直接销售很重要;这不是对客户专员的规则) 这一点很重要，因为通常销售专员的效率是非常不同的。对于销售专员，您不能指望从一开始就选择最好的专员。您会看到他们真正的效率只有他们的结果。在一个销售团队中，最好的销售专员一个人的销售额比他的四个同事加在一起的销售额还要多，这并不罕见。所以，**轮换**是很重要的，用新的销售专家替换差劲的销售专家。



- **KPI(关键业绩指标)应该正确设置**。销售专员在新市场上与新客户打交道的工作是非常困难的。不要期望马上就有太多的交易。他们应该首先“热身”客户，让他们知道，让他们了解您的产品。所以，为第一个半年或一年的工作设定更充分的目标。这应该是收集客户信息、举行会议和谈判；即使是小订单也很重要，因为它们有助于吸引新客户。不要从第一年就给销售专员设定以利润为导向的 KPI。大的利润通常在这段时间还不能实现，这种态



度可能会挫伤您的销售团队的积极性。许多商业领袖试图将低利润转化为销售专家的个人问题。这是完全错误的。低利润在一开始是自然的，他们有客观的原因。销售专员的奖励应该根据他们个人工作的效率，而不仅仅是与整个业务的总结果挂钩。否则您可能会失去最好的销售专家，他们在更换工作时非常灵活。

- **销售专员的动力**是非常重要的。销售工作在心理上是很困难的。让您的职员感觉有一半的结果。最好的结果基本上等同于您在团队中留住最有才华的销售专家的能力。
- **教育和指导**。大公司通常有专门的“**销售书**”，在那里他们收集关于产品、服务和客户的所有必要信息，以及销售技术和公司销售人员的最佳经验。即使您没有这样的书，标准的说明，培训和产品信息对新的销售人员是很必要的。

### The Book of Corporate Selling Experience

#### 销售图书通常包括：

- 关于您的产品和服务的所有细节；
- 典型客户的描绘；他们的典型问题；
- 如何找到新客户的算法；
- 第一次联系说明；
- 对“冷”销售的建议，如何克服官僚障碍和反对；
- 成功谈判的秘诀：讲故事，产品的具体优势；
- 支持客户、提醒等算法；
- CRM(客户关系管理) 客户关系管理过程；
- 忠诚计划的规则，可能的折扣。

不仅需要个人的指示，而且需要**整个销售部门的规章制度**。这些规定描述了部门对**业务流程**的要求。它可能包括：

- 销售过程的准确步骤：电话数量、电子邮件、信息等；
- 谈判内容，特别是对于“冷”销售；
- 部门分工：会议、电话、客户支持、定期提醒、填写CRM（客户关系管理）等；
- KPI(关键业绩指标)和责任。



- **定期培训**是必要的，不仅是为了教育销售人员。由于销售工作在心理上非常累人，销售专员经常遇到“职业倦怠”现象。培训在激励和再激励员工方面发挥着重要作用。一些商业培训师能够与听众分享他们的活力和乐观。



- 同样重要的是**销售部门与公司其他部门之间的长期合作和经验交流**。销售专家收集关于客户体验、竞争对手和客户需求的有价值的信息。反过来，他们也需要生产部门和其他部门提供更多的最新技术信息。

## 6.2. 国际销售的现代市场营销和销售方法培训

请让我举一个我自己培训出口销售专员的例子。

本课程旨在教育出口销售专家如何使用广泛的数字营销工具，通信工具和社交媒体，以找到您的客户和促进销售。

培训包括以下主题：

### 1. 如何在互联网上找到您的客户

- 谁是您的“目标客户”，以及如何正确识别他们；
- 社交媒体；
- 论坛、网站、数据库；
- 网上公告栏；
- 针对目标客户搜索的专用用户软件；

### 2. 了解您的前景并为谈判做好准备

- 社交媒体研究；
- 自动文本分析；
- 竞争对手研究；



作者在中国珠海进行的出口销售专家培训

### 3. 如何吸引新客户：准备您独特的销售方案

- 如何突出您的竞争优势
- 内容写作和设计原则；
- 如何让它看起来更漂亮；
- 如何吸引在线新客户；

#### 4. 谈判的方法

- Camp 法：适当提问、了解新客户需求；
- B2B 销售的 SPIN 方法：寻找大公司中层管理者的决策者并说服他们；
- 了解决策者中的关键决策驱动因素；
- 处理反对意见及说服；
- 克服公司障碍(秘书、拒绝、官僚主义、没有回应)；
- 通过电话谈判(Skype、Zoom、Ding 等)。冷暖的呼唤；
- 收集部门销售方法的成功经验；

#### 5. 长期客户关系管理

- CRM（客户关系管理）软件；
- 新闻、电子邮件等；
- 折扣、促销和忠诚度计划；
- 维护与关键客户/决策者的关系；

#### 6. 不同地区的文化和行为特征：

- 美国和加拿大；
- 欧盟；
- 俄罗斯和独联体。



作者在中国珠海进行的出口销售专家培训



### 6.3. 为出口销售专家提供外语培训

另一个具体要求是，国际销售专家必须会说目标国外市场的语言。

当然您的公司会找到已经会说所需语言的专家，但通常仍有很大的提高空间。

我采用了外语速成学习的方法，已经会说汉语、英语、德语和俄语四门语言。这些方法对成年人非常有用，特别是对销售专家，因为它们允许快速提高语言水平。

在我的语言课程中，我强调记忆法，这有助于更好地记忆。

助记法是一种加速记忆(外语、数字、其他数据)的方法。这对于记忆外语的新单词特别有用。您可以每周学习 100 个新单词(3 个月大约 1000 个)，如果您需要快速提高您的语言水平或准备考试，这非常有用。使用助记法可以大大加快语言学习的速度。外语中级水平包括使用 5000 个单词。

使用助记法可以帮助您在一到两年内从零开始学习一门外语到中级水平!

每一种语言的商务词汇都包含了大约 1000 个关键词。如果您已经有中级或高级的语言水平，3 个月将足够学习商务语言。

为了使商务语言课程更有用，我把经济学、市场营销学和金融学的基础知识也包括进来了。

我的商务语言课程内容包括：

- 商务谈判：关键技巧与实践；
- 市场营销基础；
- 经济学基本概念和术语；
- 商业和创业精神；
- 财务与会计基础；
- 信息与通信技术关键术语。



在学习过程中，我运用了商业游戏、小测验等有趣的活动。

## 6.4. 您的国际销售模式

您的销售模式的核心问题是，如果您需要一个子公司，出差或远程销售就足够了。这取决于您的产品/服务和客户的具体情况。

对于大多数中小企业来说，在国外设立子公司成本过高，特别是在国际业务发展最初的几年。

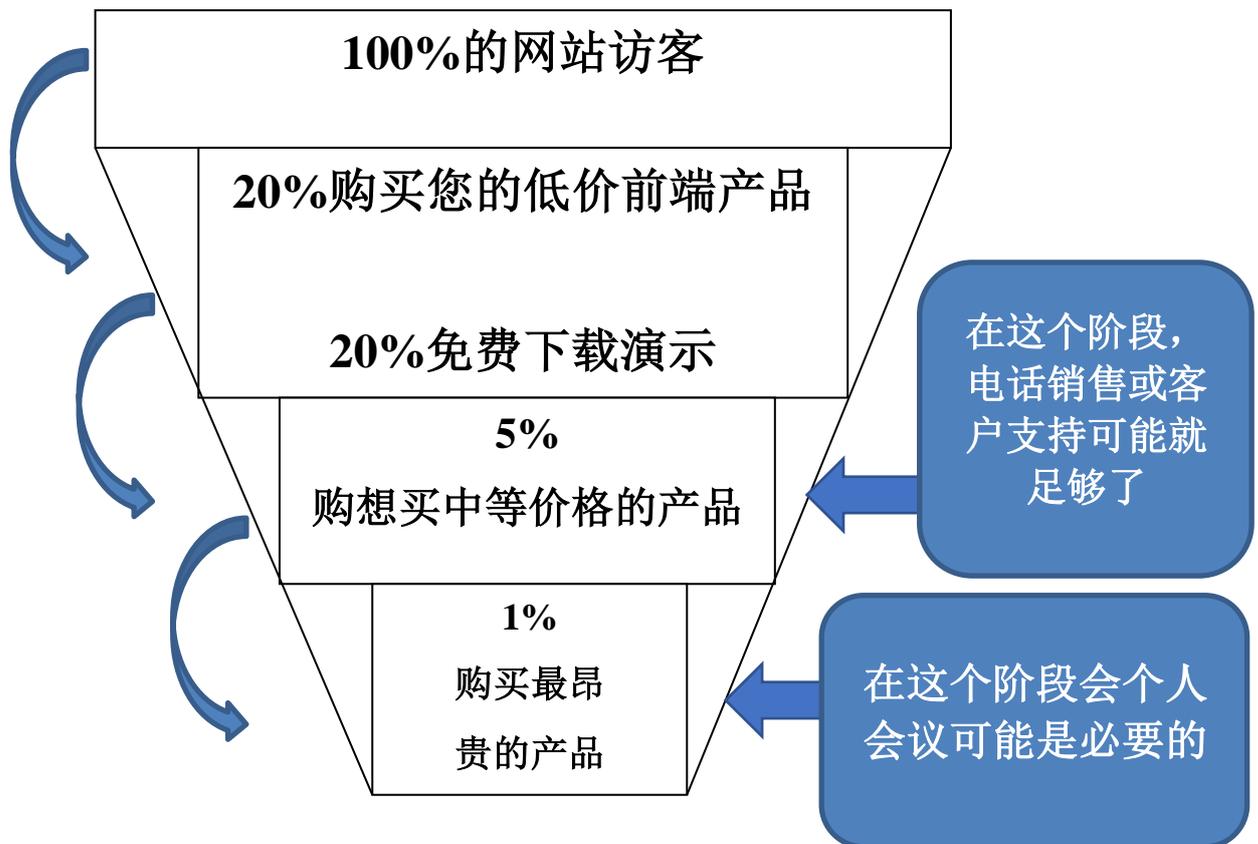
商务旅行也相对昂贵。

第一个也是最重要的解决方案是调整您的产品/服务线，使其适合数字市场营销渠道。

通常在这种情况下，销售谈判不那么重要，并可以远程进行。商务旅行不能完全避免，但他们的频率和成本可以通过这种方式大大减少。

测试您的销售和市场营销渠道，明确您需要进行多少远程谈判(包括电话销售和视频会议)，以及需要进行多少个人会议(出差)。

### 数字市场营销渠道与销售



这是您的销售部门的一个非常重要的分工。

例如，如果您需要四名销售专员和客户经理(只需要远程谈判)，以及一名专员进行私人会议，您可以分别聘用他们。



远程电话销售专家和客户服务专家可以在任何说目标语言的国家被雇佣。标准是费用更低，因为电话销售非常昂贵(例如，这就是为什么设在印度的英语呼叫中心如此受欢迎)。

此外，您可以雇佣一个个人代表，位于您的出口目的地的国家(甚至城市)。

当然，根据他们的具体目标和职责，这些不同角色 KPI(关键业绩指标)可能是不同的。

### 远程国际电话销售是拓展业务的良好解决方法



## 6.5. 为客户举办研讨会和网络研讨会

当涉及到出口时，在其他国家没有实体存在可能成为一个障碍。

如今，网上销售是一个很好的工具，但有时还不够。个人接触在某些文化中是非常重要的，尤其是在中国。

**为客户举办的业务研讨会**是实现这一目标的极好工具。

这些研讨会可以在线下“实地”进行，也可以在网上进行。

您不需要在另一个国家设立办事处。通过在目标地区的网站推广，可以邀请潜在客户参加商务研讨会。在这个研讨会上，您可以向客户解释您的服务的核心特点、优势和应用。

这个研讨会既可以为您做宣传，也可以为客户做培训。

这种方法对于基于知识的服务(如 IT、金融、教育和业务服务)非常有用。



## 6.6. 路演:投资者和风险投资者的参与

吸引投资者，筹集更多的资金现在对许多企业来说是非常重要的。

进入一个新的具有强大投资和金融基础设施的外国市场可能会成为您的业务的一个很大的机会。特别是进入美国、欧洲、中国和一些阿拉伯国家的市场更是如此。

它可能会帮助您的创业项目或合资企业筹集资金，并在亚洲/欧洲/美洲找到投资者。

在这种情况下，您的目标受众是投资者和风险投资家。

与他们取得联系的方法是路演：介绍您的项目、会议和谈判。

这个过程包括：

- 进行市场/经济研究;
- 制定企业投资计划;
- 为您的项目准备“白皮书”和演示材料;
- 发现潜在投资者并与之谈判;
- 为潜在投资者进行路演和介绍。



## 附录 1。多语种网站开发： 中国和其他市场

内容

1. 网站开发的主要步骤
2. 决定需要多少种语言版本
3. 网站的内容和设计
4. 网站的原型和代码
5. 网站加载速度
6. 如何找到外国自由职业者
7. 法律问题：产权保护和侵权  
    网站最典型的法律问题清单
9. 为您的国际网站提供完整的检查清单

在这篇评论中，我分享了我自己开发英语、汉语、俄语和德语的多语言网站的经验。

所有这些语言版本都不是摆设，它们确实应该在相应的国家中运行。

在这里，我将讨论我自己的网站 [www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)(这是一个合适的例子，因为它有四种语言版本)以及我在其他商业网站的经验。



## 1. 网站开发的主要步骤

国际化网站开发的主要步骤包括：

- 开发网站的结构和内容；
- 网站外观和设计的原型；
- 主机和域名；
- 网站布局；
- 网站编码；
- 法律问题和财产保护。

让我们详细讨论每一步。

## 2. 决定需要多少种语言版本

虽然自动翻译可以用于网站，但这并不是最好的业务方式。自动翻译看起来很奇怪，而且不是面向客户的。

对您的目标国外市场做出更负责任的决定：如果您需要这个目的地，适当地进行翻译。如果您并不需要这个市场，那么英文版就足够了。

[www.kashkin.com.cn](http://www.kashkin.com.cn)

是“全球市场营销和研究”领域的项目，在必要时，将中国、德国、俄罗斯、英语地区全部是有必要的目标市场。

所以，我必须把每个版本都翻译得很完整。



正确的翻译通常包括由母语人士进行编辑。这项服务的费用大约是每个语言版本 100 - 200 美元，取决于您的文本的长度。



尤其重要的是，要确保编辑理解您的文章的专业和行业细节。许多编辑试图通过夸大自己的技能来吸引顾客。这样的编辑可能会使您的文本严重恶化。

有您所在行业背景的专业编辑可能更贵。首先，这是一个合适搜索和检查的问题，而不是钱的问题。即使是最昂贵的编辑在您的领域也不是很熟练。

在我的例子中，我必须在编辑后检查每一页。我和 Skype 上的每个编辑都进行了讨论，以确保他或她正确地理解了内容。

如果您使用在线翻译，要考虑到一个翻译对于不同的语言可能有不同的效率。从我的经验来看，谷歌翻译是最好的英语和德语之间的翻译(可能与其他欧洲语言)，但它的质量在俄语和汉语中都较低。

于英俄翻译，我喜欢 [Deepl.com](https://www.deepl.com) 的质量  
Yandex Translator(基于俄语领先的搜索引擎)对俄语来说也不错。

当地中文翻译中文“有道”似乎是最好的。



### 3. 网站的内容和设计

不同国家对网站内容和结构的要求不是很具体。这更多地取决于数字市场营销的原则。例如，最好为每个产品或服务创建单独的页面。

区分一个基于标准模板和标准照片库的网站和一个外观独特的网站是很容易的。

要注意图片的来源。这应该是合法的，我们稍后会详细讨论所有的法律问题。

文本、图片、视频等的数量更多地取决于您的行业和客户的偏好。

欧洲和美国网站的主要文化差异是，长文本在欧洲是很正常的，而在美国不是。美国网站通常包括图片、空白的空间和简短的说明。

如果您对内容和设计不确定，那就学习目标国家的竞争对手的网站。

对于其他所有市场来说，精心和独特的设计也比试图复制当地风格或适应众多“文化差异”更为重要。



## 4. 网站的原型和代码

在您准备好网站的内容，翻译和在所有的语言版本的编辑，下一步是设计，原型和编程。

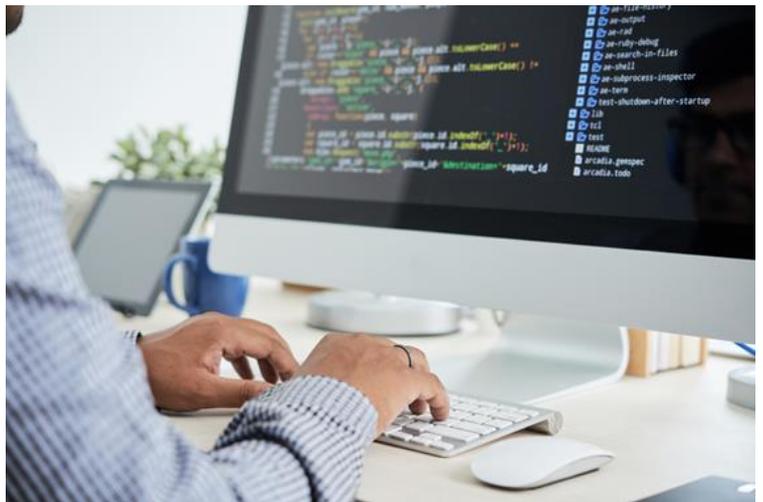
如果您是自由职业者合作，而不是与代理机构合作，那么将整个过程分成三个部分是有意义的，因为三个不同的专业人士可能负责这三个部分：

- 1) 图片和设计
- 2) 网站布局
- 3) 编程

就我个人而言，我邀请了一位专业艺术家为我的网站制作独特的图片。

**网站设计**意味着所有页面的原型。如果外观对您来说很重要，最好依靠设计师，而不是网站管理员。网站管理员是专门做编程和网站布局的，不是每个人都有很高的美感:)

接下来的步骤，也就是我已经从编程中分离出来的**网站布局**。虽然网站管理员通常能够执行布局和编程，但如果您的网站设计不标准和复杂，这种方法更方便。它允许在编程之前控制和改善每个页面的外观。



最后一步是**网站编程**。编程语言或网站应用程序/平台的选择应该符合您最重要的目标市场的传统。

就我而言，我决定使用没有现成 CMS 的静态站点。这显着提高了站点的速度，尤其是对于必须在世界不同地区同时可用的站点。

如果您像我一样有一个信息站点，那么我认为静态选项是最好的。

## 5. 网站加载速度

本网站所有语言版本的加载速度不应超过 2-3 秒。

网站加载速度可以用谷歌 PageSpeed Insights 进行检查, [www.webpagetest.org](http://www.webpagetest.org), [www.tools.pingdom.com](http://www.tools.pingdom.com), 对中国 <http://www.webkaka.com/>

根据谷歌 PageSpeed Insights 的网站效率和性能指数不应该低于 90 分。

为了加快网站页面的加载速度, 您需要:

- 安装缓存插件, 如 WP 超级缓存;
- 在不影响质量的情况下减少页面上图像和视频的重量;
- 使用 CDN (内容分发网络);
- 加载所有次要的外部 CSS 和 JS 应该推迟(放置在代码的末尾);
- 使用 CSS Minifier、JavaScript 压缩工具优化编码;
- 相应地减少代码文件的数量和 HTTP 请求的数量;
- 配置 Gzip 压缩。

可以使用复杂的加速插件, 如 **PageSpeed Ninja** 和 **Autooptimize**。



## 6. 如何找到外国自由职业者

在网络管理、编码、布局和设计方面，在世界范围内相对容易找到说英语的自由职业者。您可以使用领先的自由职业者网站，如 **upwork.com**、**freelancer.com** 或 **fiverr.com**。

印度或巴基斯坦的自由职业者的建议通常是非常划算的。

说中文网站管理员的情况是特殊的。如果中国是您的目标市场，那么邀请一位中国网站管理员是有意义的。他们将能够采用您的国际网站来满足所有特定的中国要求和防火墙。



对于文本编辑，方法是相同的。根据我的经验，这个领域一个非常有用的网站是 [www.Italki.com](http://www.Italki.com)。

虽然它更多的是作为语言辅导的数据库和基础而为人所知，但大多数辅导老师也提供编辑服务。Italki.com 使用方便：您可以很容易地找到所需的语言；几乎所有的导师都说英语。您可以找到以英语为母语的人，看看他们的建议和经验。

## 7. 法律问题：产权保护和侵权

网站最典型的法律问题清单：

- 确保托管协议的所有者是您的法律实体或您的公司的所有者。许多企业只是没有注意到这种形式的所有权。因此，您的商业网站的所有者可能会成为一个来自印度的网站管理员，一个一年之后您可能不记得名字的人。您可以在这里查看域名所有者：<https://who.is>
- 确保您网站上的图片都有正确的链接，并且是合法使用的。许多免费的图片库中包含的图片没有经过作者的许可。使用来自付费的图片库，您自己独特的图片或来自可靠资源的免费图片，如 Getty.com
- 如果您收集用于回复的电子邮件，那么您网站中的联系表单应该包含一个说明，即客户接受您发送的电子邮件。
- 在您的网站上张贴版权标记。
- 用水印保护您自己的图片和视频。
- 如果您需要保护您网站的独特设计，一些特殊的在线服务允许存储它，并确认您是这些原始材料的作者。
- 您的网站应符合 **GDPR**（通用数据保护条例）的要求，

Your Name

Please enter your Name

Your Phone

Please enter your Phone

Your Wechat / Facebook / LinkedIn

Your E-mail

Your message

Please enter Your message...

By submitting my contacts I agree to receive messages from Vasily Kashkin

特别是如果您准备进入欧洲市场(详情如上，第五章 49 页)。

## 8. 为您的国际网站提供完整的检查清单

您可以在测试新网站时使用这个清单，或者作为网站管理员和自由职业者的指南，这会对您的网站有所帮助。

1. 在不同的屏幕上检查外观	
台式电脑和笔记本电脑	检查所有屏幕大小(只需改变浏览器窗口的大小) 最好是单独检查 Mac 操作系统
平板电脑	水平/垂直外观 将 ipad 与安卓设备分开检查
移动电话	水平/垂直外观 把 iphone 和安卓设备分开检查
2. 不同的浏览器	
2.1. 西方国家的主流浏览器:	
谷歌浏览器	如果您想节省时间，使用付费服务，它们会在不同的浏览器中展示网站的外观。 例如， <a href="#">Browsershots</a> <a href="#">Browserling</a> <a href="https://app.crossbrowstesting.com/">https://app.crossbrowstesting.com/</a> <a href="#">适用于移动电话和平板电脑</a> <a href="#">Screenfly</a>
火狐	
Internet 浏览器	
Safari 浏览器	
Opera 浏览器	
2.2. 中国领先的桌面浏览器	
360	警告!老版本的 ie 浏览器在中国仍然很普遍。 您可以使用 <a href="#">免费的 IE NetRenderer 服务</a> ，它可以显示您的网站在 ie9、ie8、ie7、ie6、ie5.5 版本中的外观。
QQ	
搜狗	
2345	
百度	
以及国际的浏览器: 谷歌浏览器、ie 浏览器和 Safari 浏览器	这里还有一个 <a href="#">免费的 IE 测试程序</a> ，但需要您下载应用程序

2.3. 中国领先的移动浏览器	
1. Safari 浏览器 2. UC 浏览器 3. QQ 浏览器 4. 百度浏览器 5. 2345 浏览器 6. 猎豹浏览器 7. 搜狗浏览器	
3. 中国防火墙测试	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• greatfirewallchina.org</li> <li>• viewdns.info</li> <li>• websitepulse.com</li> <li>• just-ping.com</li> </ul>	<p>这些服务有助于检查您的网站在中国的可用性</p> <p>您还可以使用此服务查看您的网站在中国的加载时间和可访问性：  <a href="http://ce.cloud.360.cn/">YiYun (http://ce.cloud.360.cn/)</a>            由 360 搜索提供</p>
4. 网站的有效性和速度	
网站布局的有效性(html 代码)	<a href="http://validator.w3.org/">http://validator.w3.org/</a>
网站的加载速度 网站速度：不低于谷歌网页速度 90 分(或中文相同的)	<a href="http://sitespeed.ru/">http://sitespeed.ru/</a> <a href="https://gtmetrix.com/">https://gtmetrix.com/</a> <a href="https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/">https://developers.google.com/speed/pagespeed/insights/</a> 速度优化： <a href="http://webo.in/">http://webo.in/</a> 中国的速度测试： <a href="http://www.webpagetest.org">www.webpagetest.org</a> <a href="http://www.webkaka.com/WebCheck.aspx">www.webkaka.com/WebCheck.aspx</a>
Ddos 安全及其他安全要求	
谷歌手机友好测试	<a href="https://search.google.com/test/mobile-friendly?hl=ru">https://search.google.com/test/mobile-friendly?hl=ru</a>
CSS 语法中可能存在错误	<a href="http://jigsaw.w3.org">jigsaw.w3.org</a>
JavaScript 代码	<a href="http://codebeautify.org">codebeautify.org</a>
查看网站的 CMS (内容管理系统)	语言方便，如果您能自己管理它

祝您的国际网站好运！



请访问我们网站上的调查问卷页面，看看哪些是最适合您的国际业务的营销工具。



<https://kashkin.com.cn/cn/questions.html>



KASHKIN.COM.CN



Tel.: +86 13823565914  
E-mail: kashkin@kashkin.com.cn  
Skype: vasily\_kashkin