

扣件博士： 如何與美國客戶建立合作關係

前言

這是一個與試圖建立合作關係的個人或公司一樣獨特的話題。每個國家都有自己的文化偏見，這在很大程度上影響著一個人在那裡經商和建立合作關係的成功與否。因此，當政治家在進行重要訪問之前，都會努力在事前瞭解那個國家的文化，這一點也不足為奇。沒有人願意重蹈美國已故總統約翰-甘迺迪的覆轍，因為他用德語向柏林人民宣稱自己是個「果凍甜甜圈（註：他實際原意是要表達自己是柏林人）」；前美國第一夫人蜜雪兒-奧巴馬也不例外，她給了英國女王一個熱情的擁抱，打破了英國女王除了禮貌性握手外不得與他人接觸的長期禮儀。

因此，儘管瞭解文化是良好的開端，但並不存在一個外國公司可以遵循的單一模式可保證與美國公司建立成功關係。很簡單，公司必須努力工作，盡最大努力處理好每一種具體關係。不過，我可以提供一些建議，對任何尋求與美國公司建立並保持長期關係的公司可能會有所幫助。

Q1: 在美國做生意與在其他國家做生意有什麼不同？

A: 當然，在美國經商有其獨特的部分，正如在任何國家工作也有其獨特的部份一樣。然而，有許多事情，往往是單純的人類傾向，且是普遍真實的，不受國界限制。例如，人們普遍希望得到別人的喜歡和尊重，公司也希望自己的產品受到重視和讚賞。

Q2: 您認為與美國公司建立關係的首要關鍵是什麼？

A: 美國人做生意靠的是信任。即使你擁有世界上最好的產品，為特定客戶提供了絕佳的解決方案，在建立起信任關係之前，你也不能指望可以「完成銷售」。但有個例外，那就是當你的聲譽已經為你建立可靠信譽時。在這種情況下，你希望與之建立關係的一方會主動找到你。例如，希望購買豪華汽車的人可能不需要勞斯萊斯的介紹。然而，在扣件行業的新業務關係中，這種情況顯然是例外，而不是常規。

Q3: 如何才能建立信任？

A: 美國人只有透過合作關係才能建立這種信任。這就意味著，想要接近一個新客戶，就必須準備好花費必要的時間和資源來建立關係。美國人往往對他們不瞭解的公司和產品非常警惕。也許這要追溯到十九世紀，那時人們必須對成藥或蛇油推銷員的說法保持警惕，也許是當代人對電話推銷員的反應使然。無論出於何種原因，要與客戶取得聯繫往往是項挑戰。因此，當他們這樣做的時候，他們必須做好準備，清晰有效地展示他們的產品或服務為什麼能夠提供價值。

Q4: 美國客戶對其供應商的忠誠度有多大？

A: 一般來說，一旦合作關係通過了時間的多次考驗，美國客戶通常會忠於他們的供應商。然而，美國人所謂的關係，尤其是新建立的關係，也可能是善變的。舉例來說，在某些文化背景下的客戶會花費數年時間來建立關係，且一旦供應商出現問題他們仍會守在旁邊，但美國客戶則不然，他們往往一有風吹草動就會放棄新供應商。

Q5: 在商業關係中，個人應如何與美國人打交道？

A: 美國人喜歡「討人喜歡」的人。如果一段關係因為語言障礙、缺乏共同興趣愛好或個性咄咄逼人或強勢而具有挑戰性，那麼往好裡說，這段關係將遲遲無法啟動，往壞裡說，這段關係將永遠無法起步。這並不是說美國人不友善或特別不尊重他人，只是他們喜歡那些能傳達出真誠



「親和力」的人。因此，應該明智而謹慎地選擇銷售人員和那些代表貴公司與客戶溝通的人，尤其是如果他們不是美國居民的話。我想在此強調，這跟他們是否是美國人無關。根據我的經驗，我經常陪同歐洲同事訪問美國公司。一般情況下，這些會面通常都非常成功，而且，我的外國同事實際上比他們的美國同行還受到了更好的接待，這只是因為他們被認為具有特殊的洞察力，而且他們非常討人喜歡，引人入勝。儘管邀請與您會面的人共進晚餐並無不妥，但如果對方婉言謝絕，也不要失望。大多數關係都是隨著時間的推移而發展起來的，可能需要幾次會面，對方才會準備好將關係提升到一個更高的層次。

Q6: 如果某家扣件公司正努力開發新客戶，那麼當他們第一次與潛在新客戶見面時，得到友好接待的可能性有多大？

A: 如果第一次會議是應客戶邀請進行的，而且客戶有問題需要你解決，那麼第一次會議很可能會取得成果。然而，重要的是要記住，扣件往往是最不被重視的部分。扣件被認為是硬體的部分，它們可能擁有的技術或創新往往被認為是理所當然的。因此，許多企業並沒有投入大量資源來支援這種產品，工程和採購職責往往交給團隊中最資淺和最沒有經驗的成員。

Q7: 與潛在新客戶的第一次會議需要考慮哪些重要事項？

A: 美國人非常重視守時。雖然他們不像某些文化那樣對時間分秒計較，但開會遲到被視為不尊重他人。不幸的是，這種互諒互讓的關係並非總是如此，據我所知，有很多情況下，銷售人員不得不在大廳裡長時間等待，只為了獲得他們要拜訪的人挪出幾分鐘。著裝應展現專業，通常應避免吸煙或嚼口香糖等習慣。有些客戶的開會空間相當有限，會議室的安排要精確到分鐘。因此，不要超過規定的時間，並在時間結束後迅速離開會議室。

Q8: 如何吸引美國商人的注意？

A: 美國人通常喜歡在會議開始時「閒聊」幾句。討論自己孩子的活動、即將到來的度假計畫、當地的運動隊伍、業餘嗜好等並不罕見。但重要的是，要能在幾分鐘內切入到要討論的業務正題。通常，被拜訪的個人或團體會在會議開始時提出「指導方針」，並說明他們有多少時間。如果他們說「我今天上午真的很忙」，那就應該把這當作提示，要你快速進入最重要的部分。小組會議中也有同樣的一般做法，在大家聚集在一起時可以小聲交談，但一旦小組集合完畢或會議開始時間到了，會議就應該準時開始，並在規定的時間結束。

Q9: 一旦建立了合作關係，有哪些重要的事情可以使其成為長期關係？

A: 首先，你應該要易於合作。與外國企業合作的問題之一是時差和語言障礙。應建立相關體制，使美國客戶能夠在與美國營業時間一致的時間與貴公司聯繫。同樣，您還應配備一名以上精通英語的人員，以便能隨時與美國客戶溝通。對於客戶來說，最令人沮喪的事情莫過於無法在他們需要的時候或時間緊迫的時候聯繫到供應商。我記得很多年前，有一次我需要聯繫一位外國客戶詢問問題。我打電話詢問連絡人，對方將電話轉接到他們的辦公室。他們不在，電話又轉給了另一個人，也許是同事，但他的英語不太好。在我費力地解釋了幾分鐘我打電話的目的之後，這個人掛斷了我的電話。雖然我認為此人並非有意無禮，但我對這一淒慘時刻仍記憶猶新，並對這家公司徹底失望。因此，除了要有正確的溝通管道外，公司還應能靈活應對客戶的要求，積極回應（尤其是在時差超過幾個小時的情況下），防衛心勿太重（要有開放的心態，當問題屬於自己時，就要自己勇於承擔），瞭解美國的相關法規，公平看待定價和相關商業事宜，並能夠滿足客戶對 PPAP、測試報告和合規證書等檔案文件的要求。

Q10: 企業該如何加快建立合作關係的進程？

A: 在這方面，我的最佳建議是在當地尋求幫助。形式可以是雇用一名當地代表，甚至是收購一家已有的公司。任何能讓您透過當地熟門熟路的人接觸到客戶的行動都將有助於加快進程。



總結

外國公司想要在美國成功開展業務，必須在許多方面相互配合。不過，美國企業通常對建立這種關係抱持相當開放的態度，而且非常願意。希望上述問題的一些答案能幫助尋求與美國公司建立長期關係的公司瞭解如何建立這種關係。■

著作權所有: 惠達雜誌 / 撰文: Laurence Claus

