

바이어 대응 실전 가이드 - 상황별 커뮤니케이션 전략 17 편

✧ 바이어가 거래처를 바꾸겠다고 합니다 - 이탈 조짐을 읽는 실무 대응법

1. 이런 말 들어보신 적 있으신가요?

바이어가 '비교해보고 연락드리겠다'거나 '다른 거래처도 검토 중'이라고 말한다면, 이탈 조짐일 수 있습니다. 대부분 이탈은 갑자기 발생하지 않으며 사전 신호가 있습니다.

2. 바이어 이탈의 전조 증상 5 가지

- 📉 견적 요청 감소 → 관심 하락
- 📅 회신 지연 → 우선순위 밀림
- 📋 사소한 이슈 확대 → 불만 가능성
- 💬 경쟁사 언급 → 비교 중
- 📦 주문량 감소 → 전략적 변경 조짐

3. 실무 대응 전략 - 이탈 방지 3 단계

- ① 리마인드: 신제품 소개, 불편사항 문의 등 관심 환기
- ② 차별화 강조: 수치 기반의 자사 강점 강조
- ③ 관계 기반 접근: 협력 방향, 중요 가치 질문

4. 실무 이메일 예시 (영문)

Subject: Follow-up on Future Partnership

Dear [Buyer Name],

We've greatly appreciated your business over the past [X months/years], and we hope our collaboration has been valuable to your company.

If there is any area where we can improve or if you are currently comparing alternative offers, we'd be happy to hear your feedback and support with any data or proposals that may help your decision.

Your input is highly valued and helps us better support your needs.

Looking forward to continuing our partnership.

Best regards,

[Your Name / Company]


5. 실수와 개선 포인트

- 무반응 → 신뢰 약화
- 가격 인하만 대응 → 가치전달 부족
- 방어적 질문 → 관계 전환 유도 필요

마무리 정리

이탈은 사전 대응이 가능합니다. 거래를 넘어 관계를 구축해야 장기 파트너십을 유지할 수 있습니다.

다음 편 예고

 18 편: 바이어의 반복된 클레임, 진짜 문제는 무엇일까? - 피드백 vs 불만 구분법