

바이어 대응 실전 가이드 - 상황별 커뮤니케이션 전략 5 편

✧ 바이어가 조건을 바꿉니다 - 거절하면서도 관계 유지하는 법

1. 상황 설명

견적이 긍정적으로 오가던 중 바이어가 MOQ, 납기, 결제조건 등 주요 조건을 변경 요청하는 경우가 많습니다. 이런 요청에 대해 단호하게 거절만 하면 관계가 틀어지고, 무조건 수용하면 손실이 발생할 수 있습니다.

2. 핵심 전략: “거절 + 이유 + 대안” 의 3 단 논리 구조

- ① 거절 - 현재 조건으로는 어렵다는 점 명확히 전달
- ② 이유 - 제조 공정, 정책, 원자재 조건 등 현실적 제약 설명
- ③ 대안 - 가능하다면 변형 조건 제시 (가격 조정, 분할 출하 등)

3. 실무 대응 메일 템플릿

Subject: RE: MOQ Adjustment Request

Dear [Buyer Name],

Thank you for your interest in our products.

Regarding your request to reduce the MOQ from 1,000pcs to 300pcs, unfortunately, this is not feasible under our current production process as we purchase materials and set molds based on 1,000pcs lots.

However, we can offer 300pcs under a different unit price of \$[XX] per piece, or alternatively suggest a shared shipment with our other scheduled orders next month to minimize costs.

Let us know what option would suit your needs better.

Best regards,
[Your Name / Company]

4. 실무 문구 예시 정리

- MOQ 축소 거절: "MOQ is fixed due to batching limits."
- 대안 제시: "Smaller qty is possible at higher unit cost."
- 납기 단축 거절: "Production line is fully scheduled until [Date]."
- 부분 출하 제안: "We can offer partial shipment earlier."

5. 실수와 개선 포인트

- 단순 거절 → 바이어 관계 악화
- 이유 없는 거절 → 설득력 부족
- 정중한 어조와 대안 필수 → 관계 유지에 효과적

✓ 마무리 정리

조건 변경 요청은 협상의 일부입니다. 핵심은 '불가'를 말하되 '대안'을 제시해 관계를 이어가는 것입니다. 거절도 전략입니다. 말의 방식이 바이어를 붙잡기도, 놓치기도 합니다.

📝 다음 편 예고

📌 6 편: 클레임 이후에도 관계를 잇는 메일 작성법