

■ 王艳 编著

外贸英语

7日通

从函电到口语快速入门

10年以上一线外贸人实际工作经验总结
内容全面 涵盖外贸各个环节
简单易学 注重实用



外贸知识背景
融会贯通外贸实践各个环节，更易学

外贸讲解
中英文一一对照，更方便

外贸情景案例
各种外贸情景对话实例，加上点睛讲解，更实用

外贸词汇
常用外贸词汇，倾心总结，打好外贸词汇基础，更简单

外贸职场
随时随地外贸英语沟通，更有效

外贸英语
So Easy

中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

■ 王艳 编著

外贸英语 7 日通

从函电到口语快速入门



中国铁道出版社
CHINA RAILWAY PUBLISHING HOUSE

内 容 简 介

本书讲述了外贸各个环节中外贸英语的知识点和实际应用。内容力求实用简洁明了而又不可失可读性。

本书总共分为4个部分。

第1部分(第1~3章)主要介绍“外贸业务关系的建立”,分为建立业务关系、打电话、参观拜访活动。其中重点介绍了写商务函电的技巧,如何回复往来函电,如何与客户高效电话沟通,在线 Skype 聊天沟通,以及如何成功安排客户的参观拜访活动等。

第2部分(第4~13章)则注重“外贸英语实务操作”,包括产品、价格、佣金和折扣、付款方式、外贸合同、包装、商品检验、装运、保险和索赔等;外贸实际工作的各个环节的问题,读者都会迎刃而解。

第3部分(第14章)为“外贸交易磋商”,包括询盘、发盘、还盘和接受四个环节。与客户直接洽谈或函电沟通,就某项交易的达成进行协商,交易磋商实战案例。

第4部分(第15章)介绍“代理贸易方式”,对市场上的常见代理,例如总代理、独家代理、佣金代理等进行了介绍。

本书的特点是实用、全面,案例通俗易懂,适合奋战在外贸第一线的高级外语、商务复合型人才阅读,无论是初入外贸门槛的朋友,还是已经具有一定外贸经验的朋友,都可以从本书找到自己需要的。本书能让您的外贸同事、老板、供应商、国外客户明显感受到您的专业素养和能力的提升,助您获取更多的订单、职位的升迁和更好的工作机会,助您在外贸职场上更有竞争力!

图书在版编目(CIP)数据

外贸英语7日通:从函电到口语快速入门 / 王艳编著. —北京:中国铁道出版社,2016.5
ISBN 978-7-113-21098-4

I. ①外… II. ①王… III. ①对外贸易—英语 IV. ① H31

中国版本图书馆CIP数据核字(2015)第261860号

书 名: 外贸英语7日通:从函电到口语快速入门
作 者: 王 艳 编著

责任编辑: 张亚慧
责任印制: 赵星辰

读者热线电话: 010-63560056
封面设计: **MX** DESIGN
STUDIO

出版发行: 中国铁道出版社(北京市西城区右安门西街8号 邮政编码: 100054)
印 刷: 三河市宏盛印务有限公司
版 次: 2016年5月第1版 2016年5月第1次印刷
开 本: 700mm×1 000mm 1/16 印张: 23 字数: 462千
书 号: ISBN 978-7-113-21098-4
定 价: 49.80元

版权所有 侵权必究

凡购买铁道版图书,如有印制质量问题,请与本社读者服务部联系调换。电话:(010) 51873174
打击盗版举报电话:(010) 51873659

前言

FOREWORD

“有志者，事竟成！” “Where there is a will, there is a way!”

外贸英语并不仅仅是如何学习英语，更多的是帮助你如何利用英语在职场上与客户沟通和交流，其中包括在特定场合西方的一些礼仪和习惯等，学好了外贸英语对你在职场的帮助会很大。做外贸工作，很多时候都要与国外的客户打交道，比如与国外客户进行商务洽谈，这是在老板面前表现自己能力的很好机会，不过前提是：你必须在机会来临之前做好准备。而仅仅拥有英语四、六级或专业英语八级证书是不够的。外贸商务洽谈，有别于日常交流时随意沟通，我们的储备很重要：外贸知识、国际贸易术语、商务礼仪和习惯、专业的外贸英语等，本书将助您一臂之力。

毕业后就开始做喜欢的外贸，从事外贸十几年，经历了许许多多，感悟无数。因为工作才真正“走出去”，通过国际市场调查、参加国际展会、客户拜访等，体验了不同国家和地区的文化和习惯，开阔了自己的视野。曾经服务过的客户包括欧洲（如意大利、德国、法国、西班牙、瑞典、俄罗斯）、北美洲（如美国、加拿大、墨西哥）、南美洲（如阿根廷、智利）、中东（土耳其）、亚洲（斯里兰卡）。

外贸人员很辛苦，全球奔波，时差还没有倒过来，就又要不停地穿梭在国内国外大大小小的不同展会上，从早期的中国广交会（广州）、中国华东交易会（上海）到后来的德国科隆展会、意大利米兰展会、莫斯科展会、伊斯坦布尔展会等，十几年来已经记不清参加了多少次。

当然，做外贸也会面临十万个为什么：怎么写开发信？怎么找客户？如何进行交易磋商（询盘、发盘、还盘和接受）？如何打电话给客户？怎么接待和拜访客户？国外客户有哪些习惯和禁忌？怎么介绍产品和报价？如涉及佣金和折扣该怎么表达和回复？付款方式（T/T、L/C、D/P、D/A 等）该怎么选择？订单来了，合同涉及产品的品质、数量、价格术语、包装、交货期、装运、国际货物运输及保险、索赔等诸多交易条件，如何通过协商，与客户达成一致，

并实现 WIN-WIN (双赢)? 如何选择代理? 如何维护客户关系…… 阅读本书后, 全部来源于外贸实践工作中的点点滴滴和真实案例, 相信你会轻松找到答案和启示。

只要你喜欢外贸工作, 就一定能干好, 因为你会为之努力。选你所爱, 爱你所选! Choose your love, love your choice!

本书全部来自于工作实践总结, 以外贸背景知识点导入, 从外贸专业词汇, 到常用基本用语, 到商务函电, 到实战情景对话, 从点线面到立体, 到形象的外贸实践沟通和交流, 循序渐进, 从入门到高手, 将外贸英语一网打尽。

★ **背景知识点导入 Background Knowledge:** 万丈高楼平地起, 打好外贸根基, 熟悉外贸大背景, 巩固外贸基础知识, 有备而战, 助您快速掌握要点。

★ **商务函电 Business Letter:** 外贸函电是我们建立对外贸易关系和外贸往来的重要手段。规范专业的商务信函, 可以体现业务人员的素质, 公司的基本形象, 利用它可以与国外客户进行有效的沟通, 促进业务往来与发展。

★ **基本用语 Basic Expressions:** 一切从实际出发, 汇集多种表达方式, 简单实用, 为急需掌握实用外贸英语的朋友量身打造, 助你在不同场合灵活表达和运用。

★ **情景对话 Dialogue:** 实战情景对话, 真正实用的对话沟通与交流, 更有重点讲解 Key Points, 为您答疑解惑。

★ **单词和词组 Words and Expressions:** 收集了最专业、最实用、最基础、最全面的外贸英语专业词汇, 有针对性地学习, 才能量变到质变, 轻松掌握外贸英语。

朋友, 这是一本您值得拥有的书! 您只需轻松翻阅, 就可以找到所需!

读完本书你会发现: 学习外贸英语, 其实并不难! 只要你掌握了一定的方法和技巧, 养成每天关注一点外贸英语的习惯, 相信你一定能稳步提升自己的外贸英语水平! 除此之外, 本书能让您的外贸同事、老板、供应商、国外客户明显感受到您的专业素养和能力的提升, 助您获取更多的订单、职位的升迁和更好的工作机会, 助您在外贸职场上更有竞争力!

书中内容全来自于工作实践和倾心总结, 由于作者知识所限, 书中疏漏和不足之处在所难免, 欢迎广大读者朋友们批评指正和交流!

编者

2016年1月

目录

CONTENTS

Unit 1 建立业务关系 Establish Business Relations	1
1.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	2
1.1.1 建交函写作技巧 Business Writing Skills	2
1.1.2 如何回复商务信函 How to Reply Business Letter.....	4
1.2 商务函电 Business Letter ☒	6
1.3 基本用语 Basic Expressions.....	12
1.4 情景对话 Dialogue	15
1.4.1 在广交会上 At the Canton Fair	15
1.4.2 建立业务关系 Enter into Business Relations.....	17
1.4.3 商务沟通 Business Communication	19
1.5 外贸常用单词和词组 Words and Expressions ☞	21
Unit 2 电话沟通和即时通讯 Telephone Calls & IM	24
2.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	25
2.1.1 电话沟通技巧 Telephone Communication.....	25
2.1.2 即时通讯 Skype Instant Messenger Skype.....	27
2.2 商务函电 Business Letter ☒	30
2.2.1 预约电话 Make an Appointment	31
2.2.2 电话会议 Telephone Conference	32
2.3 基本用语 Basic Expressions.....	33
2.4 情景对话 Dialogue	40
2.4.1 Skype 视频电话 Make A Video Call on Skype	40
2.4.2 电话占线 The Line is Busy.....	42
2.4.3 语音信箱电话留言 Leave a Voicemail Message	45
2.4.4 我会给你回电话 I Will Call You Back.....	46

2.4.5	电话预约 Make an Appointment	48
2.4.6	改变预约 Change an Appointment	50
2.5	单词和词组 Words and Expressions ㊦	53
Unit 3 参观拜访活动 Visit Activities		56
3.1	背景知识点导入 Background Knowledge	57
3.2	商务函电 Business Letter ㊦	57
3.2.1	预约和确认来访 About Visit	57
3.2.2	商务签证邀请函 Visa Invitation Letter	60
3.3	基本用语 Basic Expressions	63
3.3.1	接待客户 Receive Customer	63
3.3.2	参观工厂 Visit a Factory	64
3.4	情景对话 Dialogue	66
3.4.1	机场接客户 Receive Customer at the Airport	66
3.4.2	周到安排 Thoughtful Arrangements	68
3.4.3	确定拜访时间 Set Visit Time	70
3.4.4	欢迎参观工厂 Welcome to Our Factory	72
3.4.5	参观生产线 Visit the Production Line	74
3.4.6	参观产品展示室 Visit a Showroom	76
3.4.7	带客观光 Sightseeing	78
3.5	单词和词组 Words and Expressions ㊦	80
Unit 4 关于产品 About Products		82
4.1	背景知识点导入 Background Knowledge	83
4.1.1	品质 Quality of Goods	83
4.1.2	数量 Quantity of Goods	84
4.2	商务函电 Business Letter ㊦	85
4.2.1	对等样品 Counter Sample	85
4.2.2	推荐新产品 Recommend New Products	89
4.3	基本用语 Basic Expressions	91
4.4	情景对话 Dialogue	96
4.4.1	介绍产品 Introduce Products	96
4.4.2	贴牌订单 OEM Order	98
4.4.3	达成交易 Make a Deal	101
4.5	单词和词组 Words and Expressions ㊦	103

Unit 5 价格 About Price	106
5.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	107
5.1.1 贸易术语 Trade Terms	107
5.1.2 价格构成 Price Structure	108
5.1.3 价格换算 Conversions	108
5.2 商务函电 Business Letter ☒	109
5.3 基本用语 Basic Expressions.....	112
5.4 情景对话 Dialogue	116
5.4.1 有效期限 Validity.....	116
5.4.2 更新价格 Update Price	118
5.4.3 价格波动 Price Fluctuation.....	119
5.5 单词和词组 Words and Expressions ☞	121
Unit 6 佣金和折扣 Commission and Discount	124
6.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	125
6.1.1 佣金 Commission	125
6.1.2 折扣 Discount.....	125
6.2 商务函电 Business Letter ☒	126
6.2.1 佣金 Commission	126
6.2.2 折扣 Discount.....	129
6.3 基本用语 Basic Expressions.....	132
6.3.1 佣金 Commission	132
6.3.2 折扣 Discount.....	136
6.4 情景对话 Dialogue	138
6.4.1 佣金条件 Commission Term.....	138
6.4.2 提供佣金 Offer Commissions.....	140
6.4.3 佣金代理 Commission Agency.....	142
6.4.4 要求折扣 Ask for a Discount.....	145
6.4.5 特殊折扣 Special Discount.....	146
6.5 单词和词组 Words and Expressions ☞	149
Unit 7 付款方式 Terms of Payment	151
7.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	152
7.1.1 支付工具 Payment Instruments	152
7.1.2 主要付款方式 Terms of Payment.....	152

7.1.3	合同中的支付条款 Payment Terms in Contract	153
7.2	商务函电 Business Letter ☒	154
7.3	基本用语 Basic Expressions.....	156
7.4	情景对话 Dialogue	161
7.4.1	电汇付款 T/T Payment	161
7.4.2	信用证付款 L/C Payment	163
7.4.3	开证时间 Date of Issue	165
7.5	单词和词组 Words and Expressions ☞	166
Unit 8 外贸合同 Contract		169
8.1	背景知识点导入 Background Knowledge.....	170
8.1.1	合同主要条款 Main Clauses	170
8.1.2	合同样本 Contract Sample	170
8.2	商务函电 Business Letter ☒	174
8.3	基本用语 Basic Expressions.....	175
8.4	情景对话 Dialogue	179
8.4.1	起草合同 Draft the Contract	179
8.4.2	商定条款 Discuss Terms	180
8.4.3	修改条款 Amend Terms.....	182
8.4.4	签订合同 Sign the Contract	184
8.4.5	履行合同 Execution of Contract.....	185
8.4.6	违反合同 Breach of Contract.....	188
8.5	单词和词组 Words and Expressions ☞	190
Unit 9 包装 Packing		193
9.1	背景知识点导入 Background Knowledge.....	194
9.1.1	包装的种类 Main Clauses	194
9.1.2	中性包装和定牌生产 Neutral Packing & OEM	195
9.1.3	瓦楞纸板知多少 What is Corrugated.....	196
9.2	商务函电 Business Letter ☒	196
9.3	基本用语 Basic Expressions.....	198
9.4	情景对话 Dialogue	206
9.4.1	纸箱包装 Carton Packing	206
9.4.2	吸引人的包装 Attractive Packing	208
9.4.3	精美包装 Elegant Packing	210
9.4.4	大桶包装 Drum Packing	212

9.4.5 唛头 Shipping Marks	214
9.5 单词和词组 Words and Expressions ㊦	216
Unit 10 商品检验 Inspection.....	220
10.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	221
10.1.1 检验时间和地点 Time and Place	221
10.1.2 检验证书 Inspection Certificate	222
10.2 商务函电 Business Letter ㊦	222
10.3 基本用语 Basic Expressions.....	224
10.4 情景对话 Dialogue	228
10.4.1 法定检验 Legal Inspection	229
10.4.2 预检验和复检 Initial Inspection & Reinspection.....	230
10.4.3 商检条款 Inspection Clause	232
10.4.4 检验费 Inspection Fee.....	234
10.5 单词和词组 Words and Expressions ㊦	235
Unit 11 装运和交货 Shipment & Delivery	237
11.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	238
11.1.1 装运和交货 Shipment & Delivery.....	238
11.1.2 运输方式 Types of Transportation.....	239
11.1.3 运输单据 Shipping Documents	240
11.1.4 装运通知 Shipping Advice	241
11.2 商务函电 Business Letter ㊦.....	242
11.2.1 装运问题 About Shipment.....	243
11.2.2 装运通知 Shipping Advice	244
11.3 基本用语 Basic Expressions.....	246
11.4 情景对话 Dialogue	251
11.4.1 装运问题 About Shipment.....	252
11.4.2 交货期 Delivery Time.....	253
11.4.3 提前交货 Advance the Delivery	255
11.4.4 分批装运 Partial Shipment	257
11.4.5 装运通知 Shipping Advice	258
11.5 单词和词组 Words and Expressions ㊦.....	260
Unit 12 保险 Insurance	262
12.1 背景知识点导入 Background Knowledge.....	263

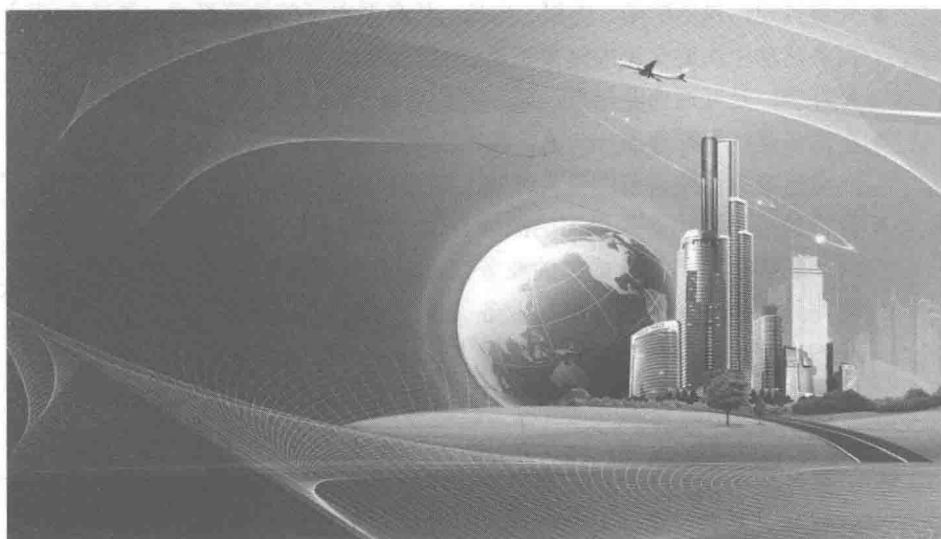
12.1.1	风险和损失 Risk and Loss	263
12.1.2	中国保险条款与险别 CIC	264
12.1.3	协会货物条款 ICC	264
12.1.4	外贸合同中的保险条款 Insurance Clauses	265
12.2	商务函电 Business Letter ☒	265
12.2.1	关于保险 About Insurance	266
12.2.2	平安险和战争险 F.P.A. & War Risk	267
12.3	基本用语 Basic Expressions	268
12.4	情景对话 Dialogue	276
12.4.1	最低保险险别 Minimum Insurance Coverage	276
12.4.2	商谈保险事宜 Discuss the Insurance	278
12.4.3	保险费率 Premium Rate	281
12.5	单词和词组 Words and Expressions ☞	283
Unit 13 索赔 Claim		286
13.1	背景知识点导入 Background Knowledge	287
	索赔条款 Claim Clause	287
13.2	商务函电 Business Letter ☒	287
13.2.1	错发货 Wrong Goods	288
13.2.2	及时回应 Timely Respond	289
13.2.3	回复错发货问题 Reply to Wrong Goods	290
13.3	基本用语 Basic Expressions	291
13.4	情景对话 Dialogue	302
13.4.1	包装袋破损 Broken Bag	303
13.4.2	箱子破损 Cartons were broken	304
13.4.3	理赔 Settle a Claim	306
13.4.4	质量索赔 Quality Claim	309
13.5	单词和词组 Words and Expressions ☞	311
Unit 14 交易磋商 Business Negotiation		313
14.1	背景知识点导入 Background Knowledge	314
	交易磋商 Business Negotiation	314
14.2	商务函电 Business Letter ☒	314
14.2.1	一般询盘及回复 General Enquiry & Reply	315
14.2.2	具体询盘及回复 Specific Enquiry & Reply	317
14.3	基本用语 Basic Expressions	319

14.4	情景对话 Dialogue	328
14.4.1	展会询盘 Enquiry At the Fair	328
14.4.2	讨价还价 Bargaining	330
14.4.3	交易磋商 Business Negotiation	332
14.5	单词和词组 Words and Expressions ㊦	334
Unit 15	代理 Business Agency	337
15.1	背景知识点导入 Background Knowledge	338
	代理 Agency	338
15.2	商务函电 Business Letter ㊦	339
15.2.1	申请代理 Application for Being an Agent	339
15.2.2	接受代理 Accept	341
15.3	基本用语 Basic Expressions	342
15.4	情景对话 Dialogue	346
15.4.1	独家代理 Sole Agency	346
15.4.2	拒绝代理 Refuse	349
15.4.3	佣金代理 Commission Agency	351
15.4.4	续约代理 Renew Agency	352
15.5	单词和词组 Words and Expressions ㊦	353

①

建立业务关系

Establish Business Relations



建立业务关系是对外贸易工作中一个十分重要的环节。业务关系好，客户多，做成生意的机会也就多。

1.1 背景知识点导入 Background Knowledge

建立业务关系，实际上就是确定贸易对象。贸易对象选择得合适与否，决定着贸易的成败。在一般情况下，双方通过直接联系或第三者的介绍，先摸清对方的资金信用、经营能力和业务范围等重要条件，然后进行实质性的业务商讨。贸易双方只有在相互了解、彼此信赖的基础上，才能进行积极的合作，并使双方贸易活动得以顺利地开展。



1.1.1 建交函写作技巧 Business Writing Skills

- 外贸函电，包括信函、电报、电传、传真及电子邮件等形式，是当今国际商务活动中沟通交流的重要工具。外贸函电的使用贯穿对外贸易交往的各个环节，是互通商业信息、联系商业事务及促进贸易关系的重要桥梁。
- 在商务交往中要尊重一个人，首先要懂得替他节省时间，写作外贸函电的一个重要方面就是节省他人时间，只把有价值的信息提供给需要的人。
- 合格的外贸函电必须以简洁的语言、明晰的结构来表述完整的内容，同时，还要体现出专业成熟的业务气息。一封得体、规范的外贸函电，既能与外商建立和保持良好的业务关系，又避免了因纠纷而产生的不愉快。我们在写作外贸函电时，并不要求使用华丽优美的词句，需要做的是用简单朴实的语言，准确地表达自己的意思，让对方可以非常清楚地了解您想说什么。
- 一笔具体的交易往往始于出口商主动向潜在客户发函建立业务关系。建立贸易关系的信函，要写得诚恳、礼貌、得体，并将写信人的意图清楚地叙述完整，给对方留下深刻的印象，使其愿意与你交往。就标准规范的层次而言，建立业务关系的函电，一般应包括以下内容。

1. 说明信息来源，即如何取得对方资料

作为贸易商，可以有各种途径了解客户资料，如通过驻外商务参赞处、商会、商务办事处、第三家公司的介绍；或在企业名录、各种传媒广告、互联网上寻得；或在某交易会、展览会上结识；甚至在进行市场调查时获悉。因此，我们有各种表达方式来说明信息来源。

获取客户信息的渠道 Sources of Information

- (1) 搜索 Search Engine
- (2) 互联网 Internet

(3) 行业名录 Trade Directory

(4) 国内外商会 Chamber Of Commerce at Home and Abroad

(5) 商务参赞处 Chamber of Commerce

(6) 中国贸促会 CCPIT (China Council For the Promotion of International Trade)

(7) 展览会和交易会 Exhibitions and Trade Fairs

(8) 广告 Advertisements

(9) 市场调查 Market Research

(10) 老客户、老朋友 Old Customers, Old Friends

例如:

● 我们从伦敦大使馆商务参赞处获悉, 贵公司对中国的手工艺品感兴趣。

We have learned from the Commercial Counselor's Office of our Embassy in London that you are interested in Chinese handcraft.

● 我们从网上得知贵公司的名称和地址信息。

We obtained your name and address from the internet.

● 我们的市场调查显示你们是埃及最大的箱包进口商。

Our market survey showed that you are the largest importer of cases and bags in Egypt.

● 你们公司由 H 公司推荐给我们。

Your company has been kindly recommended to us by H Company.

2. 言明去函目的

一般来说, 出口商主动联系进口商, 总是以扩大交易地区及对象、建立长期业务关系、拓宽产品销路为目的, 例如:

● 为了拓展我们的产品进入南美市场, 我们给您写信, 寻求合作的可能。

In order to expand our products into South America, we are writing to you to seek cooperation possibility.

3. 本公司概述

这里所说的公司概述, 包括对公司性质、业务范围等基本情况的介绍以及对公司某些优势的介绍等, 总之这部分简单一点, 一两句话概括到重点即可, 切忌长篇大论。

● 我公司在机械类产品出口领域处于领先地位, 有多年的出口经验。

We are a leading company with many years' experience in machinery export business.

● 我公司在纺织品行业内享有很高的信誉。

We enjoy an excellent/high reputation in the circle of textile.

- 我们已经建立一个可靠的销售网络，并且有自全球 100 多个国家和地区的固定客户。

A credible sales network has been set up and we have our regular clients from over 100 countries and regions worldwide.

4. 产品介绍

在这部分，可能会出现两种不同的产品介绍：在较明确对方需求时，要选取某类特定产品，进行具体的推荐性介绍；否则，通常只对公司经营产品的整体情况，如质量标准、价格水平、目前销路等，做较为笼统的介绍。当然，附上目录、报价单或另寄样品供对方参考也是公司经常采取的做法。例如：

- 为了让您对我们的产品有全面的了解，我们附上目录，供您参考。

To give you a general idea of our products, we are enclosing our catalogue for your reference.

- 108 是我们新推出的产品，它品质卓越，设计时尚，并且价格有竞争力。

Art. No. 108 is our newly launched one with superb quality, fashionable design, and competitive price.

5. 激励性结尾

与其他商业促销一样，在结尾部分，通常都会写上一两句希望对方给予回应或劝服对方立即采取行动的语句，例如：

- 你对我们的产品或任何市场信息的意见，我们将非常感激。

Your comments on our products or any information on your market will be really appreciated.

- 我们期待您的详细咨询。

We are looking forward to your specific inquiries.

- 我们期待您的早日回复。

We are looking forward to your early reply.

- 非常感激您的早日回复！

Your early reply will be highly appreciated!

1.1.2 如何回复商务信函 How to Reply Business Letter

外贸函电的回复，简单来讲就是对贸易合作伙伴来函的回复。由于对方来函的类型不同，因此，对外贸函电的回复也不同。不管是买方还是卖方，收到建立业务关系请求后，都应该迅速、清楚完整、礼貌地做出答复，以便给对方留下良好的印象。

每一封信函的往来，都是与收信人彼此之间的一次沟通与交流。千万不要小看

处理外贸信函的艺术，很多外贸业务员不懂如何处理。其关键点就在于你能否很好地把握客户来函以及询盘的真正意图，从而给客户最需要的最有针对性的答复。

对于外贸函电的回复，以下总结了几点，希望对读者写作外贸函电有借鉴作用。

1. 及时回复——外贸函电的时效性

外贸函电的时效性，是指你联系客户的时间问题，越早联系客户，得到回复的概率和商机就越大。更进一步地说，不管你写的邮件如何好，你的报价如何有竞争力，如果你联系外商的时间太迟，则也许你一切的努力最终都会付诸东流。所以，一定要尽量在第一时间联系客户，这是写作外贸函电的首要原则。及时回复来函，尽量做到当天邮件当天答复，这是国际商务活动中应有的礼貌。

例句：

感谢你对我们的产品感兴趣。

Thank you for your interest in our products.

感谢你方8月8号的来信。

Your letter of August 8 has been received with thanks.

你们建立业务关系的愿望和我们不谋而合。

Your wish of establishing business relations coincides with ours.

这也是我们的愿望。

This is also our desire.

我们将非常高兴与你们建立业务关系。

We shall be very glad to enter into business relations with you.

2. 有问必答——外贸函电的针对性

外贸信函回复的针对性，简单来说就是要做到有问必答。回复客户时，应当是一次性一封邮件完整交代客户要求的所有信息。如果客户询盘中，要求你报盘，提供产品参数、参考图片、价格、相关条款等。你的回复，应当一次性一一回答客户的全部要求；如果不能完全提供也没关系，但你应当告知客户，哪些可以提供，哪些不能提供以及何时可以提供等。

目前普遍存在的问题是：回复不完整、不专业。比如，只报价，即使有产品参数也不全面，更不用说附参考图片或相关条款了。做不到有问必答，客户可能没有耐心反复来函一一询问，客户会因你的“不专业”流失，商机自然会转移到比你更加专业的同行。现在不是“价格为王”的时代，价格重要，质量重要，服务也重要。

例句：

附上你感兴趣产品的图片和详细规格。

Enclosed is the picture and specification of your interested item.

我们给你方寄去我们的最新目录和价格表。