

国际商务 ▶▶

综合实训教程

(学生用书)

李宗顺 魏春忠 主编



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

国际商务综合实训教程

(学生用书)

主 编：李宗顺 魏春忠

副主编：刘奎芬 吕志红 吕秀成

编 者：赵 敬 李红霞



科学技术文献出版社
SCIENTIFIC AND TECHNICAL DOCUMENTATION PRESS

· 北 京 ·

图书在版编目 (CIP) 数据

国际商务综合实训教程 / 李宗顺, 魏春忠主编. —北京: 科学技术文献出版社, 2015.9

学生用书

ISBN 978-7-5189-0600-0

I. ①国… II. ①李… ②魏… III. ①国际商务—高等职业教育—教材
IV. ①F74

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 189494 号

国际商务综合实训教程 (学生用书)

策划编辑: 崔灵菲 责任编辑: 宋红梅 责任校对: 赵 瑗 责任出版: 张志平

出 版 者 科学技术文献出版社
地 址 北京市复兴路15号 邮编 100038
编 务 部 (010) 58882938, 58882087 (传真)
发 行 部 (010) 58882868, 58882874 (传真)
邮 购 部 (010) 58882873
官 方 网 址 www.stdp.com.cn
发 行 者 科学技术文献出版社发行 全国各地新华书店经销
印 刷 者 北京九州迅驰传媒文化有限公司
版 次 2015 年 9 月第 1 版 2015 年 9 月第 1 次印刷
开 本 787×1092 1/16
字 数 152 千
印 张 9
书 号 ISBN 978-7-5189-0600-0
定 价 22.00 元



版权所有 违法必究

购买本社图书, 凡字迹不清、缺页、倒页、脱页者, 本社发行部负责调换

前言

一、编写依据

本教材是教指委商务英语综合实训改革课题内容之一。国际商务类专业实习的难度在于单位需求人数少，因为这样的岗位往往涉及企业的核心机密，专业性强，单位不太可能接纳学生进行实质性实习，开发与实际操作过程一致的实训教材应成为学生实训的重要途径。

目前，有关国际商务综合实训的教材很少，所能搜集到的几种教材，在以对外业务流程为主线，实行模块式教学等方面做了一些有益的探索，但我们认为，这些教材设计仍不能达到模拟真实的实训要求。

二、编写思路

目前现有的实训教材，主要以外贸业务流程为主线，确定实训模块及内容，这比以往的注重知识讲解传授有一定进步，但由于岗位角色定位不明确，模块设计的内容往往超过实际岗位职能，学生在实训中承担不同角色，其结果反而不符合实际职业职责。模拟实训也就失去了其真实性。为此，我们在教材设计时，确定如下编写思路：

(1) 汲取其他教材中以完整的外贸业务流程为主线的优点，在此基础上，采用单一的、具体的业务过程进行实训操作。避免采用以往模块教学时，前后模块内容不一的状况。更好地体现了实际业务的完整性、系统性和连贯性。

(2) 进行岗位角色定位，以岗位职能确定角色任务。实训内容围绕角色任务设计。反映了实际工作的特点。

(3) 在教材设计中，我们模拟设计了一服装出口企业业务员从联系客户到完成一具体出口业务的全过程作为背景引入。让学生模拟同样角色，完成角色任务。具有很好的可比性、实践性，能够更好地激励学生进行学习、对比、改进、提高。

三、教材内容

本教材以高职国际商务类专业毕业生应聘外贸业务员岗位及工作过程为主要线



索，依据外贸一线业务员的工作流程和岗位要求，将全书内容分解为实训项目，从客户开发、联系业务开始，到询盘、还盘、谈判、签订合同、接单、跟单、结算等环节融入到每个单元中。本教材按业务流程顺序设计为九个实训项目，依次分别为建立业务关系、交易磋商、商务接待、商务谈判、合同签订、信用证业务、货物包装发运、出口报关、议付货款等，涉及了与专业有关的听、说、读、写、译等语言技能和外贸业务、外贸单证等涉外商务知识及应用。

针对每一个项目中的一项具体任务，涉及如下内容：

(1) 知识要点回顾。提供与实训项目相关的背景知识资料，使学生巩固相关知识，为随后的实训打下基础。

(2) 引入业务背景。通过提供与实训内容一致的业务背景项目分析，学生对所从事专业工作环境、内容等进行认真仿拟对比，迅速进行角色定位和职业融入。

(3) 提出实训任务项目实施。通过项目实施完成各个实训任务。

(4) 提出实训要求。实训要求作为实训任务完成情况的评价依据。

四、教材特色

(1) 采用单一完整业务流程，具有系统性、完整性、真实性，其优点是使学生在实训过程中对业务流程有完整、系统的认知和学习，有利于知识的掌握和运用。

(2) 将业务流程与实训学生角色定位结合起来，更加模拟真实，使学生能够按角色定位完成目标任务。

(3) 设计完整的情形模拟，具有较好的模拟性，有利于实训学生迅速进行角色定位和情形参与，通过对比模仿，展开实训任务。

比如说，实际外贸业务谈判中，我们的学生在业务初期是不可能担当主谈角色的，实际可能是服务接待或翻译角色。因此，我们将学生角色定位从事外贸工作的业务员，这才接近实际就业的真实情形。通过情形创设，角色定位，任务分配，让学生感受任务情形，在模拟情景中探讨思考如何应用知识，完成目标任务。

五、编写说明

本教材编写采用了校企合作开发的原则，济南卓一体育设施有限公司外贸部经理高恒强等参与了本教材的编写及审核。这些参编人员将业务岗位实际应用知识纳入教材，实现了理论知识与岗位实践技能的有效结合，大大提高了该教材的工学结合特点。

目录 Contents

项目一	国际商务联系函电	1
任务一	撰写外贸业务联系函	1
任务二	函电写作研讨	7
项目二	交易磋商	12
任务一	书面方式磋商	12
任务二	处理对方来函	18
项目三	国际商务接待	24
任务一	邀请外商来访洽谈	24
任务二	机场迎接外商	26
任务三	接待晚宴	32
项目四	国际商务谈判	41
任务一	生产现场参观	41
任务二	商务谈判	46
项目五	合同签订	54
任务一	草拟合同文本	54
任务二	合同审定及会签	63
项目六	信用证的审核与修改	66
任务一	信用证的审核	66
任务二	信用证的修改	74



项目七 货物包装与发运.....	90
任务一 货物包装要求	90
任务二 货物装箱发运	98
项目八 出口报关.....	104
任务一 准备报关所需单证	104
任务二 报关，结清出货费用.....	113
项目九 议付货款.....	117
任务一 取得提单，通知客户.....	117
任务二 准备议付单证	128
任务三 议付结汇	132
参考文献	137

项目一

国际商务联系函电

► 任务一 撰写外贸业务联系函

1 知识要点回顾

在进行国际贸易前，我们通常要考虑产品销到哪个市场，价格怎样，竞争状况如何，怎样销售等问题，这就要求我们加强对国际市场的调查研究，通过各种途径广泛了解产品和市场情况，以便从中选择适当的产品和市场，并有针对性地制定适当的策略。

在国际贸易中，建立业务联系是开展业务的前提和重要环节。由于买卖双方通常距离遥远，直接获取对方资料的机会较少，因此要采取各种渠道收集客户信息成为第一步要做的工作。通常得到与客户建立联系的有效信息的渠道有：外国商会、贸易促进协会或行业协会，驻外领馆商务参赞处，国内外举办的交易会、展览会或博览会，国内外出版的企业名录、行业黄页、报纸杂志广告，国内外专业咨询机构和组织，互联网等。

取得与客户建立联系的有效信息后，就可用函电的方式与客户建立业务联系。

1.1 建立业务联系信函的内容

- 介绍如何获取公司名称、地址，业务范围等商务信息，如贸易展览会、商会组织、使领馆商务部门、黄页、搜索引擎、采购洽谈会等，表明希望与对方建立业务联系的意向。
- 介绍自己公司的主营业务，自己公司所能提供的产品或服务，经营经验，产品优势与客户期望的匹配程度等。



- 可以主动提出向对方提供有关产品介绍资料，样本，样品，以及资信证明人等，以更好地获取对方的信任。
- 希望对方给予及时回应，进一步表达合作的愿望。

1.2 资信调查

卖方在审慎选择客户的同时，须对客户进行深入的资信调查，这是对客户进行把关的第一步，有助于选定信用良好的顾客。

● 资信调查的方式

经常通过国内往来银行，向对方的往来银行调查。这种调查通常是拟好文稿，附上调查对象的资料，寄给往来银行的资信。也可通过对方的往来银行，国内、国外咨询机构及商会，我国驻外商务机构等进行资信调查。

● 资信调查的内容

① 对方的组织经营情况。可以从公司注册和政府机构、劳工部、税务局、银行、信用评估机构拿到相关资料，了解公司、商号企业的组织机构，经营管理、公司资金往来、贷款和债务余额、交税及退税额、经营范围、经营能力、经营方式等，分析该公司在行业内的竞争地位、主要对手、债务风险评估等。

② 对方的品质和道德。需要调查对方是否合法守信，诚实可靠。在国际贸易中，如果遇到不可靠的贸易对象，就难免会出现货物品质不良；开出与合同不符的信用证；延交货物等现象。

③ 资信情况。所调查对方的资信情况包括企业的资金和信用两方面。资金指的是企业的注册资金、实收资金、公积金、其他财产及资产债务的情况等。信用是指企业的经营作风，履约守信等。通过银行调查是最常见的一种方式，在我国一般是委托中国银行，由中国银行根据具体要求，通过国外的分支机构或其他往来银行在当地进行调查。

1.3 熟悉商务建交信函格式

● 信封的格式

Shanghai Atlantis Industry Co., Ltd
Room 502, No. 38, Lane 448
Baochun Road, Changning District
Shanghai, China

(发信者公司名称及地址)

(邮票)

Tech-Engine Technology Co., Ltd
37 Lincoln Street, Las Vegas, CA × × × ×
USA

(收信者公司名称及地址)

● 信函的格式

Shanghai Atlantis Industry Co., Ltd
Room 502, No. 38, Lane 448
Baochun Road, Changning District
Shanghai, China

(发信者公司名称及地址)

April 30, 2012 (日期)

Tech-Engine Technology Co., Ltd
37 Lincoln Street, Las Vegas, CA × × × ×
USA

(收信者公司名称及地址)

Dear Sir or Madam (称呼),

Frankly, We are _____

_____ (正文).

(表示敬意的结束语) Yours sincerely,

(发信者签名) Wang Sisi

(发信者姓名) Wang Sisi

(发信者职位) Sales Manager

Encl/Encs (附件):



● 格式说明

① 信函内一般要注明收信人公司及地址。

② 地址一般应包含门牌号码、街名、城市名、州名、邮政编码（post code）和国家名。

③ 日期一般有两种表达方式：“30 April, 2012”和“April 30, 2012”。

④ 对于收信人不确定的信函，其称呼可以用“Dear Sir or Madam”。如果确定收信人为女士或先生，可用“Dear Ms. × × ×”或“Dear Mr. × × ×”，称呼后面需要加逗号作为结束。

⑤ 表示敬意的结束语是一个习惯，是英语信函的一种形式。结束语一般用“Yours sincerely”“Yours faithfully”等表示。

⑥ 发信者应亲笔签名，避免使用图章。由于签名可能写得不清楚，因此在签名之下，要打上所签名字的印刷体。

⑦ 信函如果有附件，可在信纸的左下角注上 Encl，如“Encl: 2 photos”。如果附件不止一项，应写成 Encs。

1.4 商务信函写作的“3C”原则，即清楚（Clearness）、简洁（Conciseness）和礼貌（Courtesy）

● Clearness 清楚。一封商业信函应概括了各项必需的事项，如邀请信应说明时间、地点等，切忌寄出含糊不清的信件。要让对方很容易理解你要表达的意思，不要用偏、难、怪的词汇（big word），避免用词错误。例如：

As to the steamers sailing from Hong Kong to San Francisco, we have bimonthly direct services.

此处 bimonthly 有歧义，可以是 twice a month 或者 once two month，故读信者就迷惑了，可以改写为：

① We have two direct sailings every month from Hong Kong to San Francisco.

② We have semimonthly direct sailing from Hong Kong to San Francisco.

③ We have a direct sailing from Hong Kong to San Francisco.

● Conciseness 简洁。尽量用简单的句子结构，句子长度以不超过 20~25 个单词为宜，应避免使用 40~50 个单词的复杂句子。避免废话连篇。例如：

① We wish to acknowledge receipt of your letter ... 可改为：We appreciate your letter ...

② Enclosed herewith please find two copies of ... 可改为: We enclose two copies of ...

- Courtesy 礼貌。语言要有礼且谦虚,及时回信也是礼貌的表现。

We have received with many thanks your letter of May 20th, and we take the pleasure of sending you our latest catalog. We wish to draw your attention to a special offer which we have made in it.

You will be particularly interested in a special offer on page 5 of the latest catalog enclosed, which you requested in your letter of May 20th.

体谅对方也很好地体现了礼貌原则。写信时要处处从对方的角度去考虑有什么需求,而不是从自身出发,语气上更尊重对方。例如:

“You earn 2 percent discount when you pay cash. We will send you the brochure next month.” 比 “We allow 2 percent discount for cash payment. We won't be able to send you the brochure this month.” 要好。

2 业务背景

滨海市滨海服装有限公司(位于滨海市北海路128号,邮编:261002,电话:0536-8691678,传真:0536-8691679)是滨海市一家从事西服生产加工的大型服装企业,产品除在国内市场销售外,还大量出口到日本、韩国及很多欧洲国家。按照公司规划,希望进一步将产品出口扩大到北美市场。为此,他们扩大了外贸业务部,招聘了相关业务人员。国际商务类专业毕业生王欣是其中之一。按公司规定,新进人员须首先进行3个月的生产过程各工序的辅助顶岗实习,以了解服装产品,生产过程,生产工艺,熟悉产品、设备的名称及术语的中英文表达等。在完成各工序顶岗实习任务,实习期满后,经考察,王欣被安排到公司外贸业务部工作,协助业务部北美分部经理高伟从事市场开发和出口业务。

在滨海市滨海服装有限公司外贸业务部北美分部会议上,分部经理高伟首先向新老员工介绍了公司目前的基本情况,及开发北美市场的战略规划。然后做出了第一步工作安排,即首先要利用各种资源,寻找联系客户。大家经过讨论,提出了各种寻找客户的设想。最后,高伟经理具体安排了各人的工作。高经理将公司参加中国进出口商品交易会中获取的客户的有关资料给了王欣,要求她利用这些资料,找出合适客户,并与客户取得联系,表达建立业务关系的意愿,探讨合作的可能性。



王欣对资料进行分析后，选择了加拿大史密斯服装贸易公司作为她的联系客户，并根据资料中的名片，写了一封建立业务联系函。

Smith & Garments Trading Co. Ltd
Peter Smith Sales Manager
Address: 731 W. Georgia ST. BC V6E 2T4, Vancouver, Canada Tel: 1-604-6899366 Fax: 1-604-6844355

3 实训任务

- 探讨王欣参加辅助顶岗实习的意义，各自表达对此事的认识。
- 以王欣的身份提出寻找客户的方法和设想，然后进行小组讨论。
- 代表滨海服装有限公司以信函形式给 Smith & Garments Trading Co. Ltd 写信，与其建立业务联系。

4 实训要求

- 课前认真预习准备
实训前，能够根据实训课题的内容与要求，借助于教材与参考书目对相关知识进行复习和回顾，认真体会所提供的实训背景材料，迅速进入业务情形，承担王欣的业务角色，完成有关业务任务。
- 实训过程积极参与
实训过程中，学生能够亲自动手，勇于实践，独立思考，充分发挥主观能动性，遇到问题及时向指导教师请教，或与同学进行讨论，但必须独立完成实训任务。
- 掌握信函的正确格式
- 能够使用专业的句型和词汇

► 任务二 函电写作研讨

1 知识要点回顾

撰写商务建交信函的要点。

1.1 首先应礼貌地向对方说明自己是如何知悉对方有关信息的，以免唐突

例如：

- We have seen your advertisement in *China Textile* and we are writing to enter into business relation with you.

我们在《中国纺织》杂志上看到贵公司的广告，我们想与贵公司建立业务联系。

- The Commercial Counselor of your Embassy in Shanghai has recommended your firm ...

贵国在上海大使馆商务参赞向我们推荐贵公司……

- We learned from Branford corporation that ...

Branford 公司将贵公司介绍给我们……

- We learned from Internet that ... We write this letter with a view to getting into business with you.

我们从因特网上获知…… 我们想与您建立业务联系。

- Specializing in the export of Chinese leather shoes, we wish to express our desire to trade with you in this line.

作为中国一家专业出口皮鞋的企业，我们很想与贵公司建立业务联系。

1.2 介绍己方公司的经营背景、经营范围、经营规模、经营方式、业绩优势等，以获得客户对己方公司信誉和实力的认可，必要时可告知对方己方公司的往来银行以便对方通过银行查询了解

例如：

- We are the leading manufacturers of machine in China.

我们是中国机器制造业的领头企业。

- As a state-owned foreign trade organization, our corporation deals in the import and export of ...



作为一家国有外贸企业，我们公司主营……进出口业务。

- With years of effort we have expanded our business scope impressively.
经过几年的努力，我们的业务范围已有了明显扩大。
- We have established close business relationship with more than a dozen of manufacturers.
我们已和数十家生产企业建立了密切的业务联系。
- For our credit standing, please refer to the following bank ...
对于我公司的信誉，请查询如下银行……

1.3 介绍己方公司所经营的产品特色，在必要时寄出产品样品及价格目录，供对方参考

例如：

- The goods' functions have been proved by a scrupulous test and their designs and colors have been clearly explained in our illustrated catalog enclosed.
产品的功能通过了严格检验，其设计和色彩清楚地显示在附件中的产品目录中。
- This kind of toy is of supreme quality and fine workmanship. Its exceptional material and unique style have evoked a good reaction in Japan. Enclosed please find our latest catalogue.
这类玩具的质量和做工极其精良，其特殊的材质和独特的款式在日本深受欢迎，附件里有我们最新的产品目录，敬请查阅。

1.4 表明目前产品市场状况良好，需求增加，以说服客户尽快采取行动

例如：

- With high popularity in the United States, Europe and Asia.
在美国、欧洲、亚洲享有盛誉。
- Products are rapidly becoming popular because they are strong, warm and light.
产品由于结实、温暖、轻便，很快流行起来。
- There is a steady demand for the above-mentioned commodity of high quality.
对于上述高质量产品的需求有稳定的增长。

1.5 在信的结尾部分向对方表示敬意，并诚恳地期望对方能够尽快询价或回复相关信息

例如：

- Your immediate reply would be highly appreciated.
我们将很感激贵公司的快速回复。
- We are looking forward to your early reply.
我们期待着您的早日回复。
- It will be a great pleasure to receive your inquiries.
能收到您的询价我们将不胜感激。
- If that doesn't meet with your demand, please let us know your specific requirements.
如果不能达到您的要求，请让我们知道贵公司的具体要求。

2 业务背景

滨海市滨海服装有限公司外贸业务员王欣按照部门经理要求，根据企业情况和相关资料，写出建立业务关系信函。当她准备将信函发出时，被告知信函寄出前，需先将所写信函送交高经理审查批准。信函如下：



高经理在审阅了王欣的信函后，指出了写作格式及内容方面的不足，并一起分析了原因，经修改无误后，将信函寄出。

3 实训任务

- 从管理及专业角度讨论：为什么王欣不能将信函直接寄出？
- 检查王欣信函写作中有哪些不足之处，提出修改意见。
- 以小组为单位，检查彼此所写信函是否存在问题，通过讨论后进行修改，加以完善。
- 将修改完善后的材料整理保存备查。
- 实训结束后，要对本实训项目总结自己的问题和不足，写出实训小结，内容包括提出问题、解决方案、结果述评、心得体会及注意事项。

4 实训要求

- 掌握信函写作的要求。
- 巩固相关句型表达。
- 能够对相关专业问题进行思考和探讨。
- 具备材料归档的意识。

拓展

1. 王欣的信函不足之处有以下几个方面：

- ① _____；
- ② _____；
- ③ _____。