

 远航国际贸易系列丛书



出口业务经理笔记

Export Executive's Notes

魏秀敏 主编



天津大学出版社
TIANJIN UNIVERSITY PRESS

出口业务经理笔记

Export Executive's Notes

魏秀敏 主 编



图书在版编目(CIP)数据

出口业务经理笔记/魏秀敏主编. —天津:天津大学出版社, 2009.3

ISBN 978 - 7 - 5618 - 2875 - 5

I. 出… II. 魏… III. 出口-贸易实务 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 020415 号

出版发行 天津大学出版社
出 版 人 杨欢
地 址 天津市卫津路 92 号天津大学内(邮编:300072)
电 话 发行部:022-27403647 邮购部:022-27402742
印 刷 天津泰宇印务有限公司
经 销 全国各地新华书店
开 本 169mm × 239mm
印 张 15.75
字 数 336 千
版 次 2009 年 3 月第 1 版
印 次 2009 年 3 月第 1 次
印 数 1 - 4 000
定 价 29.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请向我社发行部门联系调换

版权所有 侵权必究

本书参加编写人员

主 编 魏秀敏

副主编 吕 璐 武春平 娄承斌

参加编写者

郭 静 韩艳秋 周雅琴

李 锦 宋玉娟 杨 莹

赵进广 吴 昊 王娓娓

李 怡 王 宇 高菲菲

目 录

题记	1
第一回 挣脱羁绊 独闯深海游弋	3
第一节 满怀豪情志忑心	3
第二节 叔叔引领进香江	4
第三节 注册香港谋自由	4
附件 如何在英属维尔京群岛(BVI)注册海外离岸公司	6
第二回 择人之长 组建公司团队	8
第一节 应者踊跃选谁好	8
第二节 素质之基须夯实	11
第三回 深入研讨 用好贸易政策	13
第一节 配额管理重数量	14
第二节 许可管理靠颁证	16
第三节 检验管理把质量	21
第四节 普惠管理巧利用	23
第五节 海关管理保主权	24
第六节 外汇管理促平衡	30
第七节 税收管理重调节	35
第八节 商标管理维产权	43
附件 出口收汇核销管理办法	48
第四回 立体调研 清晰运营规则	52
第一节 全面准确搞调研	52
第二节 稳定适销选货源	59
第三节 国际销售拓渠泉	61
第四节 良好形象质可鉴	63
第五回 舌战群才 智慧赢得财富	69
第一节 知己知彼显谋略	70
第二节 短兵相接讲技巧	73
第三节 商务礼仪是宝典	75
第四节 步步为营订单来	79

附件 东西方文化差异对商务谈判的影响	85
第六回 力透纸背 合同条款详深谙	91
第一节 合同要件严把关	91
第二节 品质条款规范做	94
第三节 数量包装求细节	98
第四节 价格条款说术语	102
第五节 运输保险和检验	106
第六节 支付条款防风险	118
第七节 合同文字禁疏漏	128
第七回 诚实守信 履约见证实力	140
第一节 加方公司开证来	140
第二节 货证船款单单符	141
第三节 商业信用酌情用	152
附件一 出口交易程序图	162
附件二 国际保理通则	163
第八回 百转千徊 闯关取回真经	171
第一节 商场纷争试比高	171
第二节 涉外仲裁优势显	173
附件 中国国际经济贸易仲裁委员会仲裁规则	182
第九回 网络互联 指尖旋转地球	197
第一节 方兴未艾谈构架	197
第二节 世界变平物流盛	201
第三节 泱泱华夏展空间	203
第十回 日新月异 激情燃烧未来	208
附件 UCP 600 和 UCP 500 的差异对比	213
附录一 进出口业务常用词	218
附录二 中外主要船公司简称与缩写一览表	231
附录三 外贸新手差错经典奉献	234
附录四 外贸考试大全	238
一个老手对外贸新人不得不说的八件事	240
刚刚进入公司的职员应该这样做才对	241
后记	242
参考文献	243

题 记

耸入云端的大厦，
宽敞明洁的环境，
遍及世界的足迹，
驰骋商界的潇洒，
谈判桌上的艰辛，
如履薄冰的避险，
经营效益的斐然；

几十万上百万的年收入，
别墅、名车、高尔夫，
冬天去瑞士滑雪，夏天到布里斯班度假，
充裕的实力使你尽心孝敬自己的老爸老妈……

相信这样的事业和生活方式是我们大家都期望拥有的。但为什么只有少数人才能如此，而你却在疲惫的重负下拿着微薄的工资，对一趟出境游精打细算？对高尔夫甚至网球的理解决依然是遥远尊贵的象征？

是他们比我们更聪慧吗？是他们的智商更优于常人吗？

当我们走进国际贸易经理人的心灵轨迹，得到的答案是否定的。

因为——你同样可以走向国际贸易经理人的成功之路！

改革开放 30 年，随着我国加工贸易和制造业吸收外资规模逐年扩大，我国的进出口贸易迅猛发展，处于世界重要贸易国的地位日益加强，已成为世界第三大贸易国。在 21 世纪全球经济一体化的大格局中，中国推行进出口经营权登记制，使越来越多的有志之人对开办属于自己的国际贸易公司，实现自己国际贸易经理人的梦想跃跃欲试。

诚然，良好的国际贸易专业学习背景、足够充裕的公司创业资金、交往有素的投资合作伙伴、稳定优质的出口商品货源、可靠的国外采购渠道都是开辟进出口事业的必需条件。然而，仅仅这些还是远远不够的！很多人对跌宕起伏的国际商品价格、瞬息万变的供求关系信息、纷繁复杂的报检通关手续、无处不在的交易环节风险、须臾难离的国

际结算手段、喜忧参半的人民币汇率升值,以及加入 WTO 后频繁苛刻的美国、欧盟“反倾销调查”也许无从了解,也许望而却步。

那么,如何顺利走向国际贸易经理人的奋斗之路呢?——经验是最好的老师!我们既要善于依靠自己顽强进取的奋斗毅力和扎实系统的专业知识,严谨规范地操作进出口贸易的各项环节和程序,也要善于借鉴业内成功人士的经验、体会甚至教训,从而有效地预测和规避风险——他山之石可以攻玉。

也许你把成功者想象得生来优秀。其实不然,今天坐在 CEO 大班椅上的他可能没有太高的学历。

也许你哀叹自己外部环境不佳。且慢,成功者所谓的机遇往往是过来人的几句指点。

也许你正踌躇满志,但人力资源老总的目光并未关注到你。那么,国际贸易成功经理人的娓娓道来对你无疑刚刚开启的一扇窗。

也许你还没有走出象牙塔,或对残酷的就业压力倍感无奈,或对玫瑰色的未来憧憬无限。好吧,这位“80 后”国际贸易成功经理人所走过的一步一步、一环一环以及夹杂其间的酸甜苦辣,为你展开了一幅朴实真诚的画卷,点点滴滴不乏成功航程中的关键航标……

中国加入 WTO 五年过渡期届满后又走了一年,
开放经济已步入快车道,
国际现代服务业在 960 万平方公里的神州大地迅猛兴起,
更多跨国公司抢滩中国市场,逐鹿东方,
机遇就在你的面前——
你准备好了吗?
你想从国际贸易成功经理人的最新业务笔记中学两招吗?

第一回

挣脱羁绊 独闯深海游弋

生活周而复始，水泥森林漫无边际。在这座还算有些名气的大都市，每个独立个体都在随着潮起潮落自在悠游！开放的世界点拨着开放的心灵，这个世界到底谁拯救了谁？——几经挣扎之后，我终于拥有了一片属于自己的天空。

第一节 满怀豪情志忑心

踌躇满志的我，坚定地在这个城市的 CBD 租到了一处 120 平方米的办公用房——钢筋水泥森林深处一幢高耸入云的大厦 26 层上——有了注册在自己名下的国际贸易公司。初出茅庐的我站在自己不算“迷你”的总经理室，一方面享受着公司坐落的优势区位、俯瞰行人的傲视层位带给我的满足；另一方面也承受着硕大外飘落地窗时时刻刻提醒着我在城市创业的压力与无奈：月租 6 000 元，一次交半年——于是，我咬紧牙关鼓励自己：还行，我能够负担得起！

通透的格局是职业必需，业务部的大工作间里顺次摆放着四个隔断式办公桌。我还在经理室旁还隔出了一个小会议室。简洁的整体办公环境，庄重的深灰色调，引领我走进创业的未来。怀揣重点大学国际贸易专业毕业证，在国有纺织品进出口公司业务部师傅手下噤若寒蝉了两年的经历，让我带着挣脱羁绊独闯天下的气魄，带着一展自己十六年寒窗才华积淀的豪情，带着实现本人财产原始积累的梦想，当然还有若隐若现的志忑与踌躇，决定下到深海游弋。

“华兴进出口公司”——起了一个挺百姓化的名字，全凭我一个远房叔叔唐诚山（一个在外贸公司摸爬滚打了二十多年现在已经志得意满的老业务员，同时是我创业的顾问和大股东）的观点。他说：“越俗气越好记，就越能给你带来好运。”这样的公司名号就像中国农村给小孩子起名字，“二牛”、“拴柱”什么的，孩子皮实、好养活。所以“华兴”这个貌似不经意的名字却包含着我为如此美好的希冀：意气风发、精神百倍、身强体健、机敏

过人、生意兴隆、合理合法地赚个盆满钵溢。

叔叔十分博学,算是个儒商,一直以来总是关心着我的成长。自从懂事起,我就爱缠着他给我讲“外国故事”。长大了才知道,那是外贸!

第二节 叔叔引领进香江

经叔叔点拨,我注册了一个香港公司,这样就可以在国内拥有一个方便操作外币的离岸账户——以香港公司名义出口,出货交给货运公司,让买家把货款打到公司账户,自己既可以在国内提取外汇,还能接 L/C。香港公司的良好国际形象对开展业务肯定会有很好的帮助,可谓一举三得。注册的成本也不是很高。因为目前不少中小型出口公司普遍用这种方式。

拥有“东方之珠”美誉的香港是一座高度信息化的国际大都市,是世界上享有最大自由的贸易通商港口,加之当地政府多年夯实的良好基础设施和健全的法律制度,使企业家和商人终年享有得天独厚的营商环境。目前,越来越多的内地商人抱着不同的目的在香港创立自己的公司,通过不同途径拓展公司业务,既可树立公司的国际化形象,也能提高自身竞争能力,更主要的是预期效益会有保证。

记得,叔叔如数家珍般告诉我在香港设立公司的种种优势。诸如,在香港注册公司的名称选择自由、经营范围广泛、税务政策与税率宽松、注册资金无须立即到位、香港贸易与企业投资环境良好、香港亚洲金融中心及银行服务周全、香港进出口贸易与资金进出自由、便于树立企业品牌,干好了还可以获得香港居留权呢!

第三节 注册香港谋自由

叔叔告诉我,在香港成立公司一般比较自由。只要符合以下条件并提供相关资料即可:一位董事或一位以上董事/股东、所有股东必须超过 18 周岁、股东须出示有效身份证或护照影印件、注册资金不少于 10 000 元港币(注册资金无须即刻到位)、在香港能提供注册地址(当然得由我本人想办法提供)和有限公司的法定秘书(公司内部找个人兼任足以)。

在香港注册公司真的好简单。只需要填写香港有限公司注册申请表,交上董事会主席及股东身份证或护照复印件/扫描件,签订香港有限公司注册委托协议书就 OK 啦。

香港人的效率真高:公司名称查册(提交最满意名称,查询需要半小时);提交填写详细的“香港公司委托书”和股东身份证扫描件或是复印件,一定保证证件的清晰度,新

身份证要正反两面,旧身份证只需要正面;签订“香港公司注册协议书”并支付办理手续的相关费用。15个工作日后,我如愿以偿地取得了在香港注册公司的全套批准文件。呵呵,我自己也可以合法地经营国际贸易公司啦!

“且慢!”叔叔说,“你的忙我只能帮到这里,否则的话华兴就是我的公司了。要知道,尽管华兴的注册顺利成功,但你现在距离赚钱还有很遥远的路程呢!到目前为止,‘80后’的概念在世人眼中还是不可依赖的一代人。‘80后’的成功更十分鲜见。再说,无数初始创业者都难免先行经历一回以失败告终的过程。与创业有关的4个‘f’是family(家人)、friend(朋友)、fund(基金)和 fool(傻瓜)。这4个‘f’可能会给你投资。如果前3个都不投的话,那就只有 fool 给你投资了——尽管我不能说此路不通,但创业路上面对你肯定会遭遇的山涧陡坡、荒野荆棘、急流险滩、明沟陷阱、明枪暗箭,你怎样做好心理准备和本领准备也不过分呐,孩子!”

叔叔的话,字字句句像重锤一般敲打着我的心。



经验手记

- 一展才华的梦想和财富积累的追求是走向成功的动力。
- 挣多少钱不是我唯一的期望值。我真正想要的是能干事的舞台。
- 对“80后”来说,成长比成功更重要。
- 开弓没有回头箭。
- 最重要的不是打败别人,而是“努力成为最好的你自己”。
- 热情可贵,扎实更重要。
- 刚刚创业的我必须牢记:“先生存,后发展!”
- 良好的法制环境是创业者的保护神。
- 一个行业不做两年以上,你就没有发言权。
- 大脑使用效率 = 智力 × 态度。

附件

如何在英属维尔京群岛(BVI)注册海外离岸公司



英属维尔京群岛是政治、经济和贸易环境非常稳定的地方,这里有良好的金融法律设施,方便建立各种金融机构或成立与发展基金会;政府保护股东利益,不需要公布受益人身份;成立公司受到当地政府的隐私条例保护,董事资料和银行资料均可保密。更令人感兴趣的是,海外公司每年无须交税。岛屿当地政府为了鼓励经济发展,吸引外资,一个人可完全拥有一家有限公司;低税率,岛屿国际有限公司所受的税务管制非常少;无须申报年利润及财务状况,只需保留资料反映经济状况即可;在岛外经营所得利润无须交利得税,便于企业以三角贸易形式达到合理避税目的;岛上企业在世界各地均可开立银行账户。委托信誉好、效率高的专业注册公司来办理相关手续是不错的选择。

一、办理注册英属维尔京群岛海外离岸公司的程序

首先您要为将来的公司起名,注册公司一般免费查询,并答复可否注册;

签署委托书和协议书;

交付预付金,预付 70% 的费用,政府注册厘印税按全额预收;

签署全套注册公司文件及章程;

领取全套数据文件并支付余额;

办理时间:新成立公司,15 个工作日左右,含有中文名称的公司多加 2-3 个工作日;

购买现成公司:2-5 个工作日。

二、注册英属维尔京群岛海外离岸公司的要求

构成:公司类型为国际商业公司,国际商业公司必须在岛上有一个由本岛信托公司或企业管理公司提供的公司注册地址和注册代理。

名称:公司名称必须以“有限公司结尾”,如 Limited, Corporation, Incorporated 或它们的缩写,如 Ltd, corp 或 sa。公司名称不能以“信托公司”、“银行”或其他被认为意思相

似的词结尾,除非这些公司在英属维尔京群岛获得相应的执照。

董事:公司应有一个或多个董事,自然人或法人都可以出任公司董事一职。公司董事名册无须在公司注册地存档。如果公司希望在注册处备案这些信息,这些信息将被严格保密,不会对外公开。

股东:必须有一个股东,股东可以是自然人或法人。公司股东名册必须在公司注册地保留一份,但这些信息是不对外公开的。

注册资金:标准资金为美元 50 000 元,分为 50 000 股,每股为 1 美元。

注册地址:必须在英属维尔京群岛。

公司印鉴:英属维尔京群岛公司必须有自己的公司印鉴,并且公司印鉴或式样需上报公司注册署。

年检:除每年向政府交纳一笔营业执照续牌费用之外,无须缴任何其他费用。到期未按时缴费的公司将被处以罚金,如超过缴费日公司仍未付款,公司将被政府关闭。

三、注册英属维尔京公司所需文件及资料

公司董事及股东的基本资料,包括地址、国籍、护照或身份证复印本。

公司董事及股东的任何近 3 个月公用事业缴费单据(银行账单,电话单据等,指已经缴费的)原件。

在英属维尔京群岛注册公司后,客户得到的文件和内容一览表如下:

① Certificate of Incorporation (公司注册证书);

② Appointment by the Subscriber of the First Director (第一任董事委任书);

③ Sole Directors' Resolution (第一次董事会议纪录);

④ Consent to Act (董事委任同意书);

⑤ Register of Directors (董事登记册)

⑥ Share Registers (股东登记册);

⑦ Two original and six copies of the Memorandum and Articles of Association (公司组织章程大纲及细则 - 2 本正本,6 本副本);

⑧ Ten blank share certificates(10 张空白股票);

⑨ Clean Letter(公司经营证书);

⑩ Corporate Chop and Seal(公司钢印和原子印);

⑪ An original filed translator certificate if the Company was incorporated with Chinese name (中文名翻译件,如有中文名)。

第二回

择人之长 组建公司团队

进出口贸易曾令多少商海精英长袖善舞。

二十几年过去,瞬息万变的国际市场也使不少商船倾覆。WTO 规则下,回归理性的趋势日渐明显。然而,国际贸易这个行业依然在年轻人中有着出乎我意料的诱惑力! 招聘广告挂在网上短短两天,我就接待了二十多个应聘者 and 无数个咨询电话——我的信心陡增!

第一节 应者踊跃选谁好

“《西游记》看了好几遍,从中也悟出了一些真谛,尤其是其中的管理思想。比如团队建设,从取经队伍的构成来看,这就是一个非常典型的团队,麻雀虽小,五脏俱全。观音作为出资方代表,出任董事长一职;唐僧受观音委托就团队总体行为——西天取经向董事会负责,行使常务董事职责;孙悟空在这一团队中则发挥着职业经理人的作用,出任总经理,全面负责、主持团队日常经营活动和业务,如降妖除魔、化斋和借宿等事务;猪八戒和沙僧是团队中典型的两种员工的代表,猪八戒是有点本事但好吃懒做、又喜欢打小报告的那种人,沙僧则是沉默寡言、安守本分,只知尽力完成自己本职工作的员工。”

以《西游记》为题聊了半个小时,彼此都很放松,毕竟是同龄人,语言共同点挺多。我暗自思忖、打量着眼前的这个年轻人,“曹力,出道题给你好吗?”

“唐总,您说。”

“国际贸易公司的员工应具备怎样的基本素质? 把答案写在这张纸上。请李明明带你去会议室吧。”

面试和笔试的结果使我录用了这个外表憨实可靠的农家子弟。我把对他的印象归纳如下。

一、基本心态积极健康

- ①热爱国际贸易这个行业,永不放弃。
- ②站在客户的立场上想问题,做事情。
- ③勤奋工作,虚心学习。
- ④有良好的自信心,有奋斗目标。
- ⑤我不容许糊涂人、懒人、过于自我之人伴我左右。

二、基本素质职业特点

- ①熟悉出口业务操作流程。
- ②书面英语过硬、交际口语良好,与客户能够进行业务沟通。
- ③熟悉常见的国际商务礼仪,有良好的职业素质。
- ④熟悉常用的 Word、Excel、Photoshop、Powerpoint、Outlook、Auto CAD 等软件,会使用传真机、复印机等办公设备。
- ⑤能够草拟商务传真及信函,能够独立完成信用证的审核,根据信用证制作正确的出口单证。
- ⑥拨、接电话时的表现能显示良好的公司形象。我让明明做外方,配合曹力模拟电话接听的效果还不错。

三、国内电话模拟

拨通电话时,他说:您好,我是××有限公司业务部的×××。请问您贵姓?我现在可以和您谈个问题吗?然后切入正题……

接听电话时,他说:这里是××有限公司,您好,我是×××。请问我可以帮您做些什么?

四、国外电话模拟

拨通电话时,他说:Hello, this is ×××, from ××× Co., Ltd. May I speak to Mr / Ms ×××?

接听电话时:他说:Hello, this is ××× Co., Ltd. I'm Alex. May I help you?

面对如此规矩认真、能力基础扎实的投奔者,我坚定了与他合作的信心——由他负责客户服务和合同履行。

类似地,我从收到的一大摞简历表中,选中并最终录用了另一个年轻人——于浩。他已经有了一年的出口业务工作经历。现在怀着和我一样的梦想逃离出中规中矩但经营理念欠灵活、激励机制不到位的国有出口公司,选择了“华兴”。如果说曹力是“沙僧”,那么于浩就是不折不扣的“孙悟空”——由他承揽业务和对外洽商。

另外,老同学李越推荐了他的刚刚大学毕业且专业对口的妹妹李明明(前面提到的

那个带曹力进会议室的女孩)。青春活泼、面容姣好的明明恰好可以承担文秘与内勤事务。这样我小小的团队就算是船帆皆备,只待起锚出海了。

应该说一个团队中的关键人物还是孙悟空。取经路上降妖除魔,任劳任怨,忠于职守,团队能取得真经数他功劳最大。同理,一个公司成功与否,职业经理人的素质也是关键。一名合格的职业经理人必须具备良好的个人素质和较高的专业技能,要以其高超的能力,协助公司最高管理层执行管理职责,并依靠自己的能力协助公司经营取得成功。吴承恩在不经意的情况下将孙悟空刻画成一个优秀的职业经理人,让我们看看孙悟空具有职业经理人的哪些素质。

首先是良好的职业操守。孙悟空自从被董事会(观音)聘来保护唐僧西天取经,就始终保持着良好的职业道德。他的职责是降妖除魔、解救众生、保护唐僧、管好师弟,可见他的任务最重。在赶往西天的漫漫长路上,他从不斤斤计较个人得失,不留恋花果山的前呼后拥、荣华富贵,一心以事业为重。虽历经九九八十一难,但他始终任劳任怨,忠于职守。遇到困难总是一马当先,不管妖魔多么强大,环境多么恶劣,情形多么糟糕,也决不会有猪八戒那样提出散伙、分行李的念头和退居高家庄的行为。即使是受到决策层的冤枉、开除(三打白骨精后被常务董事唐僧逐出团队),他也对团队取经的事念念不忘。这是他对事业的忠诚,对董事会的负责,完全达到一个职业经理人的职业道德和专业规范要求。在经过观音的点化、唐僧的解救之后,他对董事会的观音和唐僧有一种知遇之恩的感激,由衷地产生忠诚。但是与其说他对决策层忠诚,倒不如说他是忠诚于自己的职业。他会受不了唐僧的婆婆妈妈,他会埋怨天庭那帮董事对坐骑或宠物管教不严,但决不会对妖魔鬼怪手下留情。这就是一种敬业精神。很多管理人员恰恰因为缺乏这种必要的职业道德,导致个人和公司的发展屡受挫折。

其次是良好的专业素质。这一点不容置疑。他与生俱来的胆识和睿智,加上他远涉重洋,不远万里,寻得名师菩提老祖,勤学苦练十三载,学得七十二般变化,怎么说也是个留洋归来的 MBA。大闹天宫时,他的才能得到肆意尽情发挥,但这是一种放任狂妄的行为,犯了刚毕业 MBA 的通病,最终导致被压在五指山下。直到被观音菩萨解救聘为唐僧取经团队的总经理,他才完成了从一个刚毕业的 MBA 向职业经理人的转变过程。之后他不断展示出自己作为职业经理人的专业素质:良好的知识结构、强烈的创新意识、坚忍不拔的耐性,快速的应变能力、敏锐的洞察能力、果敢的决策能力、广泛的社交能力、知人善任的用人能力。他有七十二般变化、火眼金睛、如意金箍棒(当然他也有头上的紧箍)使他有排除万难的决心和信心,他有警觉的危机意识和强烈的责任心。他能利用三界的人脉关系,也能处理好内部的协作问题。唐僧之所以每次碰到些许问题,就会问“悟空,没有翻译怎么办啊?”之类的问题,就是相信悟空这个职业经理人能把问题解决好。

正是凭借孙悟空恪守尽责的职业道德和出类拔萃的专业素质,唐僧取经团队才能顺利取得真经,孙悟空也取得相应的报酬——获“斗战胜佛”的称号!

于是,我开始彻头彻尾地用《西游记》模式建设我的小团队了。

第二节 素质之基须夯实

《西游记》毕竟是文化艺术的结晶,是中国传统完美主义的画卷。真正把它充分运用在这个梦想如云的年代,还需要从笨拙处入手且不厌其烦。

首先从8个方面夯实团队成员的专业基础。

①熟悉本公司经营的产品。对生产流程有详细的了解,对产品品质的优劣能够准确做出判断,对产品的主要原材料构成有一定的把握,能够独立准备一份公司的 CATALOG 并能草拟专业性较强的产品报价单,以利随时提供给客户参考。同时,要熟悉所经营产品加工企业的体制和运营方式、组织机构及法人情况等。

②了解经营产品的整个行业状况和中短期发展态势,了解国内市场生产与经销同类商品竞争对手的实力与潜力,了解国外市场生产与经销同类商品竞争对手的实力与潜力。

③精确掌握产品性能质量的国内与国际主要测试标准。

④能够对客户的来访提前做出接待安排,能够独立带领客户参观加工企业。

⑤能够独立向客户介绍公司与产品,能够从客户的语气和神态中判断其真实意图,能够围绕营销目的运用营销策略巧妙应对客户问题。

⑥对出口货物包装及标志有符合出口要求的专业设计理念。

⑦对于国外正在执行的订单,能给生产部门准确提供详细的生产计划通知单。

⑧对商品出口全套程序的操作有一定的实践经验。

按照这8个方面的起码标准,我对这几个年轻人各有侧重地进行反复训练,使其日臻熟练。

同时,从10个方面要求团队成员的能力素质。

①必须能够与周围的同事和谐相处。

②能够给主管提供合理化的建议,部门之间要经常沟通。

③要注意沟通方法。一旦出现问题,首先想到的是如何解决问题,而不是追究责任。发现错误及时纠正,杜绝重复错误。

④要讲究工作效率,养成良好的书面记录习惯:一天工作开始,书面记录当天工作内容,并核对前一天工作是否完成;一天工作结束,书面记录明天还有哪些工作要做。

⑤要维护公司形象,严禁在同事间发牢骚或乱议论。

⑥要时刻维护产品加工企业的形象和与公司的合作关系。

⑦要时刻将自己的良好素质展示给客户。

⑧要及时回复客人的电子邮件或电话、传真。