

· 外贸操作实务系列 ·

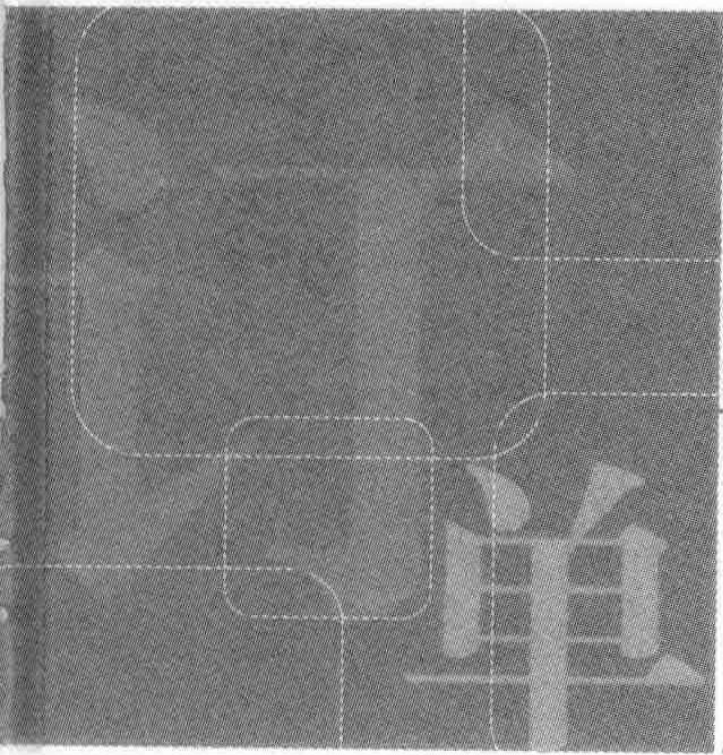
乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

PRACTICAL
实用外贸
技巧助你轻松
拿订单
王陶（波锅涅）著
TOOLKIT OF
INTERNATIONAL TRADE

· 最实用外贸技巧 · 成交大订单必备指南 ·

解决迫在眉睫的外贸实操难题

中国海关出版社



实用外贸技巧 助你轻松拿订单

The Toolkit of
International Trade

王陶 (波锅涅)◎著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

实用外贸技巧助你轻松拿订单/王陶著. —北京: 中国
海关出版社, 2010. 4

ISBN 978-7-80165-724-4

I. ①实… II. ①王… III. ①国际贸易—市场营销学
IV. ①F740. 2

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2010) 第 042136 号

实用外贸技巧助你轻松拿订单

SHIYONG WAIMAO JIQIAO ZHUNI QINGSONG NADINGDAN

中国海关出版社出版发行

北京市朝阳区东四环南路甲 1 号 (100023)

北京楠萍印刷有限公司印刷 新华书店经销

2010 年 4 月第 1 版 2010 年 4 月第 1 次印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 11.5

字数: 146 千字

ISBN 978-7-80165-724-4

定价: 25.00 元

海关版图书, 印装错误可随时调换

发行部: 010-65194239

图编部: 010-65194242-7554

金钥匙书店: 010-65195616

出版社网址: www.hgcbs.com.cn

序言

Preface

根据本人带新外贸业务员的经验，强烈推荐读者在阅读本书的同时，务必做到“思考+实践+回头总结”，我相信当你读完本书以后，会对外贸业务员工作中的方法技巧了如指掌。

作为一个刚入门的新外贸业务员，面对前面的外贸业务员工作流程表，最让人头痛的就是找客户和如何联系、维护客户并让客户下单。本书的主要目的就是帮助大家打开思路去找客户，特别是利用免费资源，同时用邮件精确地表达自己的意愿、解释问题、排除客户的困扰，使客户给你下单。另外本书也附带提到一些收集外贸信息、情报的方法。有助你时刻把握市场的脉搏，争取做大单和做项目，随着经济实力的提高和经验的积累，人人都有机会自己做老板。以下内容是不得不提的一些前提工作，请大家耐心看看。

一、基础外贸知识

(一) 常用贸易术语

1. FOB

白话：货送到出货的港口进舱，你就没事了，所以如果有内陆运输费是计算价格时需要考虑的，后面跟出货港口的名称。

变形：FOBC %，C 表示佣金率，如：FOBC 5% SHANGHAI USD3.0/PC

2. CFR (C&F, CNF)

白话：如上的 FOB 价格加上你从货代那里问来的到目的地的海

运价格，后面跟目的港的名称。

变形：CFRC %，C 表示佣金率，如：CFRC 5% LONG BEACH
USD3.0/PC

3. CIF

白话：如上的 CFR 价格加上保险费用，这个费用没有多少钱（一般千分之几，为了简省通常都是货代代办），后面跟目的港的名称。

变形：CIFC %，C 表示佣金率，如：CIFC 5% LONG BEACH
USD3.0/PC

注：报欧元等其他货币时，修改后面就好了，如：CIFC 5%
LONG BEACH EUR3.0/PC

（二）商品的质量、数量、包装

这些基本知识在生意场上总是非常重要的。具体到产品的品种、规格、款式、材料、性能、特点、用途等。对于买方，如果卖方对自己经营的产品不专业，买方就很容易对卖方丧失信心，从而失去成交的机会。

（三）单证

关于各种单证的具体内容，在其他很多外贸书籍中有详细的阐述和实例。虽然有专门的外贸单证员这个职位，但是我认为作为一个专业的外贸业务员还是应该具备独立操作单证的能力。总之一句话：做单证务必仔细，仔细，再仔细！

（四）报价

FOB 价格 = (工厂报给你的到出货港口进仓的含税价格) × 你想报的利润 / 当天汇率

例 1：工厂上海进仓含税价格：RMB3.40/PC，汇率：6.81，如果除了退税，你想再报 5% 的利润，那么价格计算如下：

$3.40 \times 1.05 / 6.81 = \$0.524/PC$ ，即 FOB SHANGHAI
USD0.524/PC

★ 重要知识点：出口退税

出口退税金额 = (工厂报给你的到出货港口进仓的含税价格) × 该产品的出口退税率 / 1.17 (通常是 17% 的增值税)

例 2：还是用上面例 1 的数据，假如该产品的出口退税率是

13%，那么该产品的出口退税金额如下：

$$3.40 \times 0.13 / 1.17 = \text{¥}0.378 / \text{PC}$$

★ 由如上的计算可以看出该产品的出口利润不是简单的：13% + 5% = 18%，而是 < 18%。

如果含有给客户 5% 的佣金，那么报价就是在 FOB 报价的基础上乘以 1.05 即可。

CFR 价格 = (工厂报给你的到出货港口进仓的含税价格) × 你想报的利润 / 当天汇率 + 货代给你的从发货港 (或工厂) 到目的地的美金价格 (包括杂费) / 出货产品数量

CIF 价格 = (工厂报给你的到出货港口进仓的含税价格) × 你想报的利润 / 当天汇率 + 货代给你的从发货港 (或工厂) 到目的地的美金价格 (包括杂费和保险费) / 出货产品数量

注：其实真正计算出的数值，CFR 价格和 CIF 价格相差不多。

▲ 付款方式：做生意的目的就是合法地赚取利润，做没有利润和风险很大的生意是没有意义的事情。具体到外贸业务员的工作，其实就是收款的压力，所以我坚持如下的付款方式：

100% TT in advance

50% TT in advance + 50% TT the balance against B/L copy

30% TT in advance + 70% TT the balance against B/L copy

100% L/C at sight

对于那些有诚信的，做了多年的老客户，我的付款方式也是：

100% TT before shipment 或者 100% TT against B/L copy

总之，要尽量地规避风险，选择对自己有利的付款方式。宁可不做这单生意也不要使用对自己不利的付款方式。我想，没有生意人愿意总是面对亏钱的风险。还好外贸生意是建立在诚信的基础上，内销的三角债的情况比较少见。

二、基本办公软件的掌握

邮件客户端，如 Outlook、Foxmail、Dreammail 等，你必须掌握这些客户端的安装、调试以及使用方法。为了提高工作效率，通常外贸业务员收发邮件都不会打开网页去收发，效率太低。

Office 办公软件中：Word 要求会图文混排，以及利用其他软件把 Word 文档转换成 pdf 格式的文档；Excel 要求会加减乘除，求和等简单函数式的使用，提高工作效率；Powerpoint 要学会制作幻灯片，在和客户见面时，介绍公司和产品很管用；Photoshop 要求会调整图片方向、大小，剪切图片，增加标注，修改背景等简单的操作，以方便工作需要；Yahoo 相册，要会上传图片的操作，方便展示给客户或其他工作需要。

三、做个合格的外贸业务员需要修身

一个合格的外贸业务员除了具备过硬的外贸专业知识外，个人修养同样非常重要。虽然我们每天面对的是电脑，但实际上我们是在和人打交道。不少新手不知道哪些地方会涉及一个人的修养，比如和客户打电话，与客户见面时的合适的穿着打扮，言谈举止，良好的商务礼仪等都能彰显出一个人的素质、涵养及人格魅力，而和一个有素质和涵养的人打交道是多么惬意的事情，对于外贸业务员来说，具备这方面的修养对于事业的成功是良好的催化剂。关于这方面的书籍、视频讲座非常多，闲暇时，建议大家学习完善一下。

四、外贸业务员的心态

做外贸不是一蹴而就的事情，每个成功的外贸人要具备足够的耐心和毅力；做外贸业务是个持久战，是长期积累的过程；做外贸推销产品给客户是一个主动销售的过程，而不是被动的守株待兔。

骄必败，我想这是众人皆知的道理。所以我还没有看到过很骄傲的外贸业务员，但是心浮气躁的情况就比较普遍了。有为数不少的业务员新手，在工作一段时间后如果没有出成绩，简言说没有订单，就很容易气馁，提不起精神，不知道该做什么直至最后放弃了。如同《士兵突击》里面吴哲的口头禅一样，其实我们做外贸业务员也必须保持一颗平常心。你在做外贸业务的同时，别人也在做，也在努力，你要面对国内和国外的竞争者，但是选择权在客户手里。所以你要做的就是竞争者中脱颖而出！坚持！客户会眷顾你的！

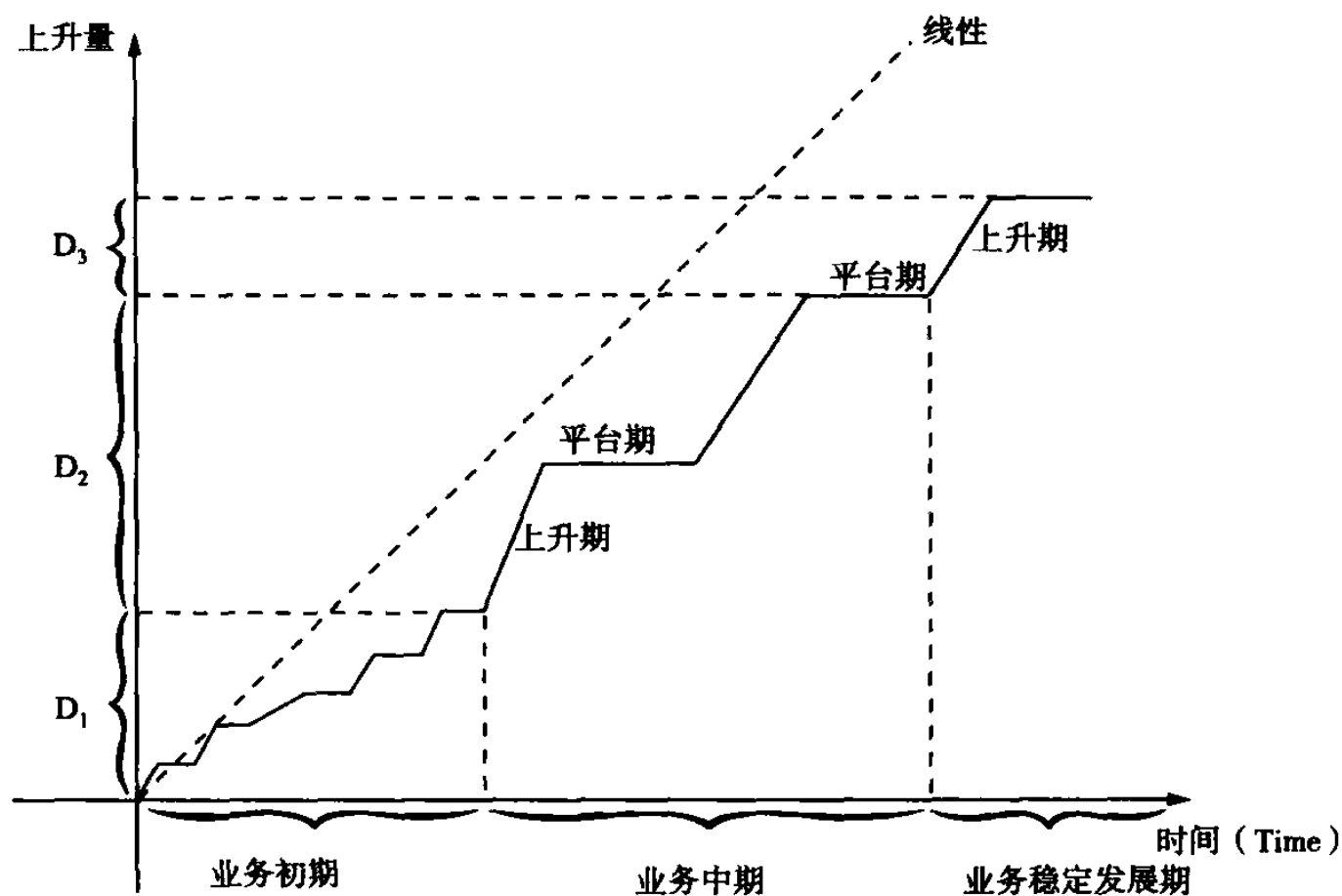
(一) “杂货店理论”

很多外贸新手问我，比如×××产品我能做吗？我会说别人都能做，为什么你不能做？然后新手又会考虑到很多现实问题，比如竞争激烈、别人已经有了稳定的客户，等等。这里我想举如下这个例子，也是生活中常见的。

大家知道每个城市的老小区内都有至少两家以上的小杂货店，销售各种日常生活用品和烟酒副食品。通常不会因为有一家杂货店的存在，其他人就不敢开店或者其他店就倒闭了。一般情况下，由于经营理念和服务的好坏导致某家生意好些，某家生意差些。外贸业务也是一样的，不会因为别人做了某类产品，你就不能涉足，只会因为外贸知识的专业度，英语听说能力的熟练度，对经营产品了解的深度，以及服务的优势差异，而造成业务量的差异。当然后入门的外贸业务员必须更加努力，更有耐心，注意自己工作的方式方法，这样才能稳步提高业务量。

(二) “平台期”

随着时间的推移每个人的经济状况、外贸业务量、社会经验、生活状态等都不是线性递增的，而是上升、平台、再上升、再平台的上升方式。如下图。



图释：

横轴——时间

纵轴——上升量 囊括了个人外贸业务量，收入，外贸经验，社会经验，生活状态等各个方面。

由上图我们不难看出大致规律，在业务初期，上升期和平台期的时间都比较短，上升量值小，那是因为在业务初期，一切都是新的开始，所以上升得快，但是因为经验的不足，所以难以发现各种问题，平台期很多；在业务中期，随着对业务的不断深入和熟悉，上升期拉长，考虑问题全面了，碰到的大方向，大问题的几率出现了，所以平台期的时间也相应拉长了；再之后就是业务稳定发展期，但是一样是上升，平台，再上升，再平台的过程。

比如，对于新外贸业务员最常见的问题是在一段时间内找不到客户，但是只要你继续做你该做的工作，一段时间以后，你会发现又可以找到不少客户，如此反复，这就是上升、平台，再上升、再平台的过程。外贸工作的所有方面基本都符合这个规律，因此当一个外贸业务员处于平台期时，请务必保持平和的心态，戒骄戒躁，蓄势待发；过了这段时间一切又会上正轨。当处于上升期时，就要义无反顾地往前冲。

五、连续不断地学习和充电

有位业务员经常当面问我一些外贸方面的知识，我当场作答后，他总是冷不丁地冒出来一句“太厉害了，这你也知道？”，而我的回答永远是：“这不是说明我厉害，而是说明你的知识太匮乏。”

一个人如果想不断地进步和成功，我想坚持不懈的学习和充电的重要性是不言而喻的。对于外贸业务员而言，学习主要集中在对产品的深度了解、剖析，对外贸专业知识的熟悉和灵活应用，外语水平的锻炼和实践以及个人素质修养的提高。

附上以下励志警句，与大家共勉。

Love every day.

Respect every day.

Work hard every day.

Become smarter, kinder and stronger every day.

Every day is a chance to improve yourself.

Every day is a chance to grow.

Make the most of every single day.

六、工厂学习的必要性和工厂工作经历的重要性

有不少新手对于去工厂学习的必要性有认识上的误区，觉得工厂学习工作脏、累、差、枯燥、机械和无聊，以后工作中也不一定用得到，殊不知在工厂学习了解产品是做好外贸业务的前提和基础，找客户，联系客户下单、出货等事宜都是其上层建筑。如果基础都没有打好，外贸业务能做好吗？

我们具体应该做到哪些方面呢？

1. 产品的生产流程（从原材料到成品）必须熟知。

2. 成品的质量检测程序和方法必须非常熟悉。

★ 3. 产品存在质量缺陷等问题的合理解释和处理方法。

4. 新产品开发时，能提供给客户合理化建议。

注：这里比较考验人的是，能将如上内容用英语合理、专业、简洁、正确地表达给客户。

七、纯外贸公司和 SOHO 的生存空间讨论

很多新手受报纸、杂志、电视等媒体的影响，主观认为在经济形势不景气的情况下，很多工厂效益不好，而对于外贸公司和 SOHO 一族来说，主要的挑战就是工厂比外贸公司更低的价格。但是我坚信纯外贸公司和 SOHO 的生存空间依然很大。

具体原因如下：

1. 虽然一般工厂的价格都比外贸公司和 SOHO 的低，但是外贸公司和 SOHO 可以通过货比三家寻找到性价比较好的工厂，反复地议价，可以从工厂拿到比较好的价格，给自己留出利润空间。

2. 有的工厂由于质量、交货期等方面控制不好，容易导致流失客户。但是外贸公司实际上就是中间商。一方面外贸公司和 SOHO 有义务帮助客户控制好产品的质量和交货期，和工厂签订购货合同；

另一方面，一旦在前期考察工厂的时候发现工厂有任何容易导致产品质量、交货期等出现问题的地方，外贸公司和 SOHO 便可以灵活地转换供应商。这点是工厂做不到的。

3. 还有当工厂已经满负荷生产的时候，就是有新的订单送上门也做不了。但是外贸公司就没有这个问题，可以“化整为零”，由多个工厂来生产客户的订单。这就是外贸公司的优势。

4. 通过我的观察发现，中国大多数做 OEM（贴牌）的工厂，通常对国外和国际市场的产品变化信息摄取十分有限；相反外贸公司因为工作性质的原因，基本都是和客户直接打交道，这样对市场信息的获取、客户的开拓都是很有利的，容易赚到“第一桶金”。

综上所述，本书主要针对外贸业务员在寻找客户，获取订单的过程中存在的普遍问题，展开深入浅出的详尽剖析，力求将外贸业务中最精华的内容展现给读者。同时也对外贸业务员的远景规划提出些意见和思考点供大家参考。

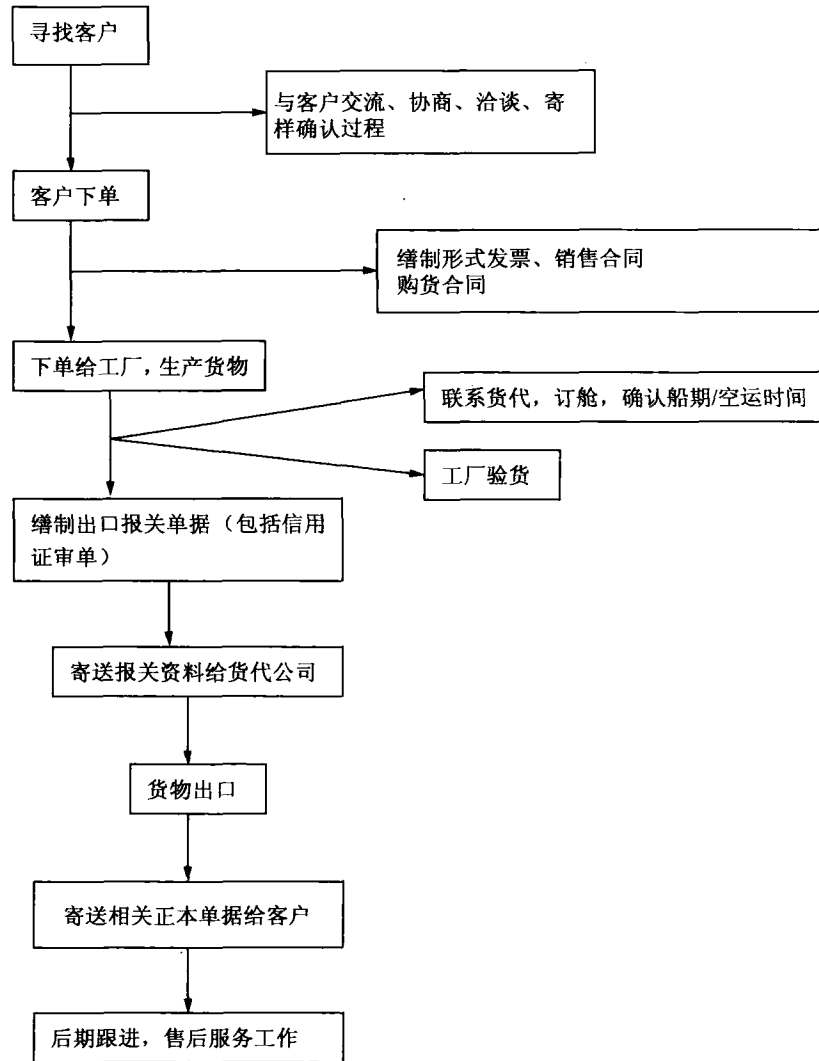
如同去年的电影大片“THE ISLAND”（《逃出克隆岛》）中的克隆人一样，一般大家学习的外贸实务等知识只是构建一个人的骨骼，而这本书更像是丰满人的血肉，使之成为“活物”。

如果书中有任何偏颇或错误，欢迎批评指正。

编者

2010年3月

外贸业务员工作流程表



出口报关单据:①外销合同(英文)②商业发票、装箱单(英文)③报关委托书 ④出口货物报关单 ⑤商检等文件 ⑥进料加工手册

注:通常只需要①②③④⑤项,其他项视具体情况而定。

寄送给国外客户的单据:①提单 ②商业发票、装箱单(英文)③原产地证(C/O) ④普惠制原产地证明书 A(FORM A) ⑤保险单 ⑥其他客户要求的文件

注:通常只需要①②③④项,其他项视具体情况而定。

另外,在大的外贸公司或者工厂,单据的缮制和联系货代、工厂等工作,通常是由专门的单证或者跟单人员负责。但是作为一个合格的外贸业务员,也有必要掌握这些基本技能。

这里我也顺便说明一下进料加工企业在出口环节需要准备的单证文件:

1. 进口货物手册申请需要准备的文件

- ①加工贸易业务批准证变更申请表;
- ②加工贸易业务批准证申请表;
- ③出口成品申请备案清单;
- ④进口料件申请备案清单;
- ⑤出口制成品及对应进口料件消耗备案清单。

2. 出口时在海关处需要准备的单证文件

- ①进口合同;
- ②出口合同(即售货合同);
- ③生产加工能力证明;
- ④进口料件表;
- ⑤单耗量报表;
- ⑥出口成品情况表;
- ⑦组织机构代码证;
- ⑧营业执照;
- ⑨外商投资企业批准书。

3. 进口报关时的商业单据

- ①海运进口提货单;
- ②许可证;
- ③发票;
- ④装箱单;
- ⑤减免税或免检的证明文件。

目录

Contents

序言

外贸业务员工作流程表

第一章 掌握技巧，外贸英语其实可以很简单	1
○ 第一节 外贸专业词汇要牢记	1
○ 第二节 常用英语句型，让你步步为“赢”	5
○ 第三节 巧练听力，助外贸一臂之力	7
○ 第四节 自我情景设置，时时锻炼口语	9
<hr/>	
第二章 外贸的精髓——准确、合理、专业地回复邮件	11
○ 第一节 回邮件要持之有据	11
○ 第二节 遇到客户抱怨等棘手问题的专业回复	14
○ 第三节 在邮件中插入有力的数据和图表	15
○ 第四节 具体邮件具体分析原则	18
○ 第五节 超详细报价单攻略	20
○ 第六节 记忆点的魔力	23

第三章 明确目的做外贸	28
○ 第一节 什么是我们需要的客户信息	28
○ 第二节 如何确定自己所做产品的关键词	31
○ 第三节 如何看待利润的多少	34
○ 第四节 付款方式及合理的风险转嫁	35
○ 第五节 别被淹没在产品里	38
○ 第六节 如何熟悉产品	40

第四章 手把手教你利用免费资源找客户	42
○ 第一节 使用搜索引擎寻找客户	42
○ 第二节 利用免费 B2B 商贸网站平台找客户	54
○ 第三节 通过黄页、企业名录、海关数据获取客户资料	55
○ 第四节 深度挖掘行业展会网站的信息	59
○ 第五节 巧妙利用不同国家母语搜索客户资源	62
○ 第六节 后缀作用不可小视	65
○ 第七节 在报纸、书刊、杂志上获取客户信息	79
○ 第八节 到第三方检验机构或相关认证网站上找客户	84
○ 第九节 其他渠道：在论坛、使馆发布的采购信息上找客户	88

第五章 掌握行业贸易情报，抓住每一个商机	93
○ 第一节 从玩网游看如何收集外贸情报	93
○ 第二节 分别从国内竞争者和国外客户处收集外贸情报	94
○ 第三节 如何收集行业发展的外贸情报	103
○ 第四节 从报纸、书刊、杂志获取外贸情报和走势	106

第六章 与潜在客户的前期联系，不可小视	109
○ 第一节 客户邮件地址的优先级探讨	109
○ 第二节 给客户的第一封推销信	110
○ 第三节 如何让客户一定回复你	113
○ 第四节 如何做好产品的合理报价	117

第七章 掌握跟进客户的技巧，让你步步为“赢”	121
○ 第一节 如何应对客户的回复	121
○ 第二节 骗子邮件的特点总结	129
○ 第三节 如何有效地影响你的客户	132
○ 第四节 保持良好心态	141
○ 第五节 客户心态探析 ——客户买产品就像女人逛商场	144

○ 第六节 防范由于文化差异引起的误解和错误	145
.....	
第八章 外贸的售后服务——犹太人的制胜法宝	147
○ 第一节 商业的本质是帮助别人	147
○ 第二节 以保守主义取胜	148
.....	
第九章 从简单地为了 ORDER 到做 PROJECT	150
○ 第一节 经济实力的提升导致了付款方式的转变	150
○ 第二节 从简单的买卖关系到合作做项目	151
.....	
第十章 经济危机下外贸业务量不降反升的秘诀	153
○ 第一节 读《圣经》提升业务操作水平	153
○ 第二节 把《影响力》用到你的工作中去	155
.....	
后续 外贸人的职业规划——人人都来做老板	157
.....	
附 录	158

第一章

掌握技巧，外贸英语其实可以很简单

做外贸对英语的基本要求是具备听、说、读、写的能力。至于四、六级证书，本人主观认为那不是评判一个人英语水平的标准。听，要做到老外说什么能明白；说，即在打电话或面对面交谈时，做到无语病且能够简洁地表达，使客户能听懂；读，主要是指能看懂客户的邮件，读懂相关的少量专业资料；写，指能自如、简洁无误地和客户用邮件进行沟通。这一章内容，主要是在外贸业务中能用到的外贸专业词汇、句型和一些提高英语水平的方法。

第一节 外贸专业词汇要牢记

我们在做外贸业务的过程中，要特别注意搜集外贸邮件中或者和客户交谈中频繁使用的商贸专业词汇。注意这里所说的外贸专业词汇不是指所做产品的