

高 职 高 专 规 划 教 材

外贸客户 开发与 管理

WAIMAO KEHU KAIFA YU GUANLI

朱香奇 张涛 编著



NLIC2970862370



机械工业出版社
CHINA MACHINE PRESS

电子课件

高职高专规划教材

外贸客户开发与管理

朱香奇 张涛 编著



NLIC2970862370



机械工业出版社

为了满足外贸新人快速成长的需要,同时满足高校国际贸易、商务英语专业(外贸方向)教学的需要,特组织校企专业人士编写了这本《外贸客户开发与管理》。本书紧紧围绕外贸客户开发与管理,分为“前期准备”、“寻找客户”、“开发客户”、“风险防范”、“客户管理”五个部分,向读者详细地介绍了如何展开外贸客户开发与管理工作,具有实用性强、通俗易懂、容易操作等特点。

本书可作为高职院校国际贸易专业、商务英语专业(外贸或国际贸易方向)的教学用书,也可以作为社会外贸从业人员的参考书。

图书在版编目(CIP)数据

外贸客户开发与管理/朱香奇,张涛编著. —北京:机械工业出版社,2012.11

高职高专规划教材

ISBN 978-7-111-40198-8

I. ①外... II. ①朱... ②张... III. ①对外贸易—业务管理—高等职业教育—教材
IV. ①F740.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第255240号

机械工业出版社(北京市百万庄大街22号 邮政编码100037)

策划编辑:张亮 责任编辑:张亮

责任校对:张力 封面设计:鞠杨

责任印制:张楠

中国农业出版社印刷厂印刷

2013年1月第1版第1次印刷

184mm×260mm·11.75印张·276千字

0 001—3 000册

标准书号:ISBN 978-7-111-40198-8

定价:23.00元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社发行部调换
电话服务 网络服务

社服务中心:(010)88361066 教材网:<http://www.cmpedu.com>

销售一部:(010)68326294 机工官网:<http://www.cmpbook.com>

销售二部:(010)88379649 机工官博:<http://weibo.com/cmp1952>

读者购书热线:(010)88379203 封面无防伪标均为盗版

前 言

改革开放 30 多年来,我国外贸迅速增长,中国已跃升为世界第一大出口国和第二大贸易国,在国际贸易中的份额及地位已经不容忽视,中国成为世界第一大贸易国指日可待。与此同时,随着我国外贸行业快速发展,需要大量的外贸人才,其中对外贸业务员的需求与日俱增。现在全国各地外贸出口企业越来越多,几乎每天都需要招聘一定数量的外贸业务员,以深圳为例,每天对外贸业务员的招聘需求数以千计。越来越多的新人加入到外贸业务员这个庞大的队伍中。

作为刚加入外贸行业的新人,经过应聘、竞聘,对外贸业务员的岗位职责应该有较深的认识。几乎每一个外贸企业在招聘外贸业务员的时候,都把外贸客户开发与管理方面的职责列为首要职责,不言而喻,外贸客户开发与管理对于任何一名外贸业务员来说是何等的重要。现在国内有些高等院校的国际贸易专业、商务英语专业(外贸方向)通过岗位能力调研,也纷纷开设“外贸客户开发与管理”课程。

本书作者为满足外贸新人快速成长的需要,同时满足高校国际贸易、商务英语专业(外贸方向)教学的需要,成功申报湖南省职业教育与成人教育学会“外贸客户开发与管理研究与实践”课题,特组织行业专家以及教学一线老师对课题进行为期一年的研究。作者结合自身 10 余年的外贸经验以及多年的专业教学经验,尤其是结合历届从事外贸业务毕业生的反馈意见和各种外贸论坛中外贸高手的经验之谈,在行业专家以及一线老师的帮助下完成编著《外贸客户开发与管理》。该书紧紧围绕外贸客户开发与管理,分为“前期准备”、“寻找客户”、“开发客户”、“风险防范”、“客户管理”五个部分,每一部分又由若干章组成,向读者全面系统地介绍了如何展开外贸客户开发与管理工作,具有实用性强、通俗易懂、容易操作等特点。本书可作为高等院校国际贸易专业、商务英语专业(外贸或国际贸易方向)教学用书,也可以作为社会外贸从业人员参考书。

本书参考了一些资深外贸行家的著作以及各种外贸论坛中外贸资深专家的高见,在此深表谢意!同时感谢参与课题研究的全体行业专家以及同仁无私的帮助!

为方便教学,本书配备电子课件等教学资源。凡选用本书作为教材的教师均可索取,请发邮件至 cmpgaozhi@sina.com,咨询电话:010-88379757。

注:该书是教育部英语教学指导委员会第三期研究课题“基于工作过程高职商务英语专业人才培养和核心课程标准研究与实践”、湖南省职业教育与成人教育学会 2011~2012 年度规划研究课题“‘外贸客户开发与管理’研究与实践”研究成果。

朱香奇

目 录

前言

第一部分 前期准备

第一章 外贸途径	2
第二章 外贸流程	10
第三章 了解产品	23
第四章 买家特点	29

第二部分 寻找客户

第五章 主动撒网	44
第六章 引擎搜索	52
第七章 网站寻找	59
第八章 展会寻找	65
第九章 其他途径	75

第三部分 开发客户

第十章 甄别客户	80
第十一章 外贸报价	91
第十二章 写开发信	103
第十三章 回复询盘	110
第十四章 电话沟通	116
第十五章 样品攻略	119

第四部分 风险防范

第十六章 贸易术语风险与防范	126
第十七章 国际贸易结算风险及防范	135
第十八章 提单风险及防范	152

第五部分 客户管理

第十九章 客户跟进	162
第二十章 客户接待	168
第二十一章 客户拜访	175
第二十二章 资料管理	180
参考文献	184

外贸实务教程

第一部分

前期准备

目录

- 第一章 外贸途径
- 第二章 外贸流程
- 第三章 了解产品
- 第四章 买家特点

第一章 外贸途径

我也能做外贸吗？这个问题就如同“我也能做生意吗”一样。看看你的周围，“做生意”已变得简单而无处不在，甚至很多还在学校读书的学生已经在做生意了，从方便面、小饰品、CD 到服装。当然，这些生意因为金额小而非常简易。把东西卖给需要或喜欢它的人，价格高于你的进价，差额就是利润。不过，如果打算把生意做大些，程序就会变得相当复杂。也许你开始需要房间来存放和展示商品（固定资产），需要做广告来吸引客户（市场开发与推广策略），需要联络快递公司或出租货车为你进出货物（物流、对外协作）。再发展得大一些，恐怕你就需要去工商管理部门注册，制作会计账本，使用商业发票并依法纳税了（市场监督、财务与税务）。做生意的本质始终没变：买卖商品，赚取差价。只不过随着规模的扩大，增加些手续和管理机构而已。

外贸也是做生意，只不过客户是外国人罢了。和你身边的种种生意一样，既有简单的交易，也涉及各个部门——有时是不同国家部门的相对复杂的大买卖。你可以根据自己的条件做选择，由小到大，由简易到复杂。所以理论上，任何人都可以做外贸，只不过根据生意的大小操作手续不同罢了。当然，真正意义上的外贸，有其严格的管理规定。作为一个工厂、贸易公司的业务员，或个人决定开拓国际贸易市场的时候，面临的第一个问题首先就是外贸经营权上的限制：争取它，或者绕开它。

外贸途径之一 自营外贸

国家规定，只有具备进出口经营权的企业，才能直接经营进出口业务。取得外贸经营权有以下两种方式。

一、注册外贸公司

注册有进出口权的贸易公司，先期登记办理程序以及所需材料与注册普通贸易公司相同。只是注意在注册时，经营范围需加入“技术进出口、货物进出口”。

1. 公司的形式与注册资金的选择

普通贸易公司的形式一般选择有限责任公司，股东为 2 个以上（含 2 个）50 个以下（含 50 个），一般选择注册资金 100 万元、50 万元或 10 万元，最低注册资金 3 万元，注册资金越大当然越好，因为给人的感觉比较放心，金额太小会影响公司门面。若企业名称中有“进出口”字样的话，则注册资金不应少于 100 万元。

新公司法规定，允许 1 个股东注册有限责任公司，又称“一人有限公司”（执照上会

注明“自然人独资”), 最低注册资金 10 万元, 并且一次缴足。

2. 公司注册资金与增值税一般纳税人关系

(1) 从事货物批发或零售的公司成立 1 年后, 年销售额达到 180 万元以上, 可以向主管国家税务机关申请办理增值税一般纳税人的认定手续。

(2) 公司在申请注册时, 注册资金大于 500 万元的, 可直接申请一般纳税人。

(3) 公司注册资金超过 50 万元, 且实际办公面积大于 100 平方米, 而且申请了进出口权的, 则给予特殊优惠, 可以办理出口退税。

3. 注册公司所需的注册资料

(1) 股东个人资料(身份证原件以及复印件、居住地址、电话号码、法定代表人简历)。

(2) 注册资金。

(3) 拟订注册公司的名称五个。

(4) 公司经营范围。

(5) 租房房产证、租赁合同。

(6) 公司住所。

(7) 股东名册及股东联系电话、联系地址。

(8) 公司的机构及其产生办法、职权、议事规则。

(9) 公司章程。

4. 公司注册的步骤

(1) 企业名称核准

到工商局领取“企业(字号)名称预先核准申请表”, 填写拟订公司名称, 由工商局检索是否有重名, 如果没有重名, 即可使用并核发“企业(字号)名称预先核准通知书”。工商名称核准费 30 元, 可以检索 5 个名字。

(2) 租房

去专门的写字楼租一间办公室, 如果自己有厂房或者办公室也可以, 有些大城市(北京)不允许在居民楼里办公。签订租房合同, 并让房屋的产权人提供房产证复印件, 再到税务局买租房的印花税。税率是年租金的千分之一, 将印花税票贴在合同的首页。

(3) 编写公司章程

可以找人代写, 也可以从工商局的网站下载“公司章程”样本, 修改后, 所有股东签名。

(4) 刻法人名章

到刻章社刻法人名章(方形)。

(5) 到银行开立公司验资户

携带公司章程、工商局的核名通知、法人私章、身份证到银行去开立公司验资账户, 将股东的资金存入账户; 联系一家会计师事务所, 领取一张经会计师事务所盖章的“银行

征询函”，由银行对“银行征询函”盖章，并出据“股东缴款单”。

(6) 办理验资报告

拿着股东缴款单、征询函、公司章程、核名通知书、房租合同、房产证复印件到会计师事务所办理验资报告，验资费用按注册资金的千分之二收取，一般 50 万元以下注册资金验资费 500 元左右。

(7) 注册公司

到工商局领取公司设立登记的各种表格，包括设立登记申请表、股东（发起人）名单、董事经理监理情况表、法人代表登记表、指定代表或委托代理人登记表。填好后，连同核名通知、公司章程、房租合同、房产证复印件、验资报告一起交给工商局。大概 5 个工作日后可领取执照。公司注册登记费，按注册资金的万分之八收取。

(8) 刻制公章

凭营业执照，到公安局指定的刻章社，刻公章以及财务专用章。

(9) 办理企业组织机构代码证

凭营业执照到技术监督局办理组织机构代码证，办这个证需要半个月，技术监督局会首先发一个预先受理代码证明文件，凭这个文件就可以办理后面的税务登记证、银行基本户开户手续了。

(10) 去银行开基本户

凭营业执照、组织机构代码证，去银行开立基本账号，同时注销原验资账户。

(11) 办理税务登记

领取执照后，30 日内到当地税务局申请领取税务登记证。一般的公司需要办理两种税务登记证，即国税和地税。办理税务登记证时，因为税务局要求提交的资料其中有一项是会计资格证和身份证，可先请一个兼职会计。

(12) 申请领购发票

服务性质的公司使用地税发票，销售商品的公司使用国税发票。开始可先领购 500 元的发票，各地费用会略有不同。

5. 办理进出口经营权

(1) 到商务局办理对外贸易经营者备案登记，7 天后领取《对外贸易经营者备案登记表》。

(2) 到所在区县国税局、地税局分别办理经营范围的变更手续，具有一般纳税人资格的出口公司办理退税登记。

(3) 到所属区县管辖海关办理备案登记手续，同时到公安局指定的地点申请刻报关专用章，领取《自理报关单位注册登记证明书》。

(4) 到出入境检验检疫局办理注册备案登记，出口企业如需要可申请原产地证书。

(5) 向海关中国电子口岸申请联合审批，取得入网许可，购 IC 卡、软件、读卡器、17999 拨号上网卡，从而成为中国电子口岸正式会员。

(6) 到外汇管理局申请出口核销备案，进口单位进入名录备案，外汇账户开立申请。

(7) 根据企业进出口岸的不同，到属地海关办理异地备案关封。

二、申请进出口权

企业可以向所在地的外经贸委申请进出口权。自己拥有进出口权当然很好，全套业务都可以自己进行，对外的合同等票据都以自己的名义出具，对企业形象和树立品牌很有好处。自中国加入 WTO 以后，国家鼓励企业申报进出口经营权，申办的手续日益简单。但对企业的规模、生产能力、人员配备等仍有相当的要求。取得进出口经营权的企业通常也需要接受相对严格的政府职能机构行政管理。

1. 进出口经营资格的申请类型

根据商务部文件精神，内资企业的进出口经营资格分为外贸流通经营资格和生产型企业自营进出口资格两种，其经营范围分别为：

(1) 外贸流通经营资格

经营各类商品和技术的进出口，但国家限定公司经营或禁止进出口的商品及技术除外。

(2) 生产企业自营进出口资格

经营本企业自产产品的出口业务和本企业所需的机械设备、零配件、原辅材料的进口业务，但国家限定公司经营或禁止进出口的商品及技术除外。

获权企业可以按照经营范围在中国全部关境内以国家规定的各种贸易方式自由从事进出口业务。

2. 申请进出口经营资格的条件

(1) 申请外贸流通经营资格的条件

- 1) 主要从事商品流通的商贸型企业，注册资本（金）不低于 100 万元人民币。
- 2) 企业经工商行政管理部门登记注册并领取《企业法人营业执照》。
- 3) 已办理税务登记，依法纳税。
- 4) 企业法定代表人在 3 年内未曾担任过被撤销进出口经营资格的企业的法定代表人或负责人。

(2) 申请生产企业自营进出口资格的条件

- 1) 主要从事生产、加工的生产型企业（含科研院所），注册资本（金）不低于 50 万元人民币。
- 2) 企业经工商行政管理部门登记注册并领取《企业法人营业执照》。
- 3) 已办理税务登记，依法纳税。
- 4) 企业法定代表人在 3 年内未曾担任过被撤销进出口经营资格的企业的法定代表人或负责人。

3. 需要提交的申请材料

- (1) 通过网上填报《××市企业申请进出口经营资格登记表》。
- (2) 企业书面申请（内容包括：企业性质、投资构成、主营业务等基本概况，近年来经营情况、申请进出口权的理由和类别等）。

- (3) 经年检的《企业法人营业执照》副本复印件（公司盖章，并注明“与原件一致”）。
- (4) 经年审的《税务登记证》（国税、地税）复印件。
- (5) 《组织机构代码证书》复印件。
- (6) 企业法定代表人身份证复印件。
- (7) 会计师事务所或其他具有验资资格的机构出具的验资报告复印件。

4. 企业进出口经营资格的申请流程

- (1) 网上申请。
- (2) 根据网上提示的材料清单，准备材料。
- (3) 企业提交的电子申请和书面材料齐备无误后，予以受理，并在5个工作日内，作出核准决定。
- (4) 企业凭此核准件可办理海关登记证等相关手续。

外贸途径之二 挂靠企业

个人想从事外贸，挂靠是一种比较易实行、易操作的手段。简单来说就是找到一个比较理想的流通型外贸公司或生产型外贸企业，并与之商定自己以对方公司或工厂名下的业务员来开展自己的外贸工作，只是用对方公司的名义，但同时，在工作过程中的一些日常事业也要依靠自己所挂靠的公司来完成。

在正常的 SOHO 族做生意的过程中（外贸），挂靠外贸公司是很正常的现象，但是如果第一次和外贸公司打交道，因为双方都没有合作基础并且都不了解，操作起来可能有些麻烦，所以必须做到以下几点：

1) 在挂靠前先充分了解你所想挂靠的外贸公司：

- ① 公司信誉（是否能拿到你该得到的佣金）。
- ② 操作人员的素质（防止部分素质较差的公司或操作人员乱找客户，同时了解该公司操作员做单证的水平，防止在操作过程中造成不必要的人为损失）。
- ③ 外贸公司的实力（是否能在收到信用证后提供配套资金，能否及时地提供资金支持是挂靠外贸公司的首选条件）。

④ 熟悉挂靠企业的人员基本情况（有部分外贸公司的员工，因自身业务能力有限，所以在自己做业务的过程中又替别人在本公司找挂靠，但是由于这部分人员在公司内职位较低，并不是负责人或业务负责人，所以有时一开始谈好的佣金在最后不能兑现）。

2) 必须在挂靠前签好正规的合同，明确双方的义务及责任，做到“先小人后君子”。

3) 在明确和外贸公司的义务责任后，要及时与客户沟通，若是关系较好的客户，可以与客户讲明己方是通过该公司代理的；若是刚开发的客户，可以向客户介绍一下所挂靠的外贸公司。

4) 在和客户签合同时，需要以挂靠的外贸公司的名义与客人签合同（外贸公司为第一责任人），同时根据该合同和外贸公司签订相关的合同。

5) 在客户根据合同开立信用证时（或以其他方法交易时），必须考虑业务的安全可靠，

同时又要考虑客户的利益。在业务过程中帮外贸公司共同审核付款条款，删除各种软条款、霸王条款或其他可能存在陷阱的条款。

6) 和外贸公司共同寻找加工厂（供货商），坚持货比三家，兼顾产品的质量、外观、价格等方方面面的因素，综合考虑。

7) 货物装运后，无论客户是否要求，都要及时将装运信息发给客户，并告知具体的到达日期，发运过程中对货物进行跟踪。

8) 货物到港后帮助客户处理可能产生的问题，及时提供客户所要求的合理的单证或证明（部分产品在清关时，某些国家的海关会要求提供额外的单证）。

9) 跟踪客户的付款情况，并将相关情况及时与外贸公司沟通。

10) 货款到时，到外货公司收款。

在操作过程中发生问题时，及时与客户以及外贸公司进行沟通，想办法解决问题，千万不要回避问题。但是若直接与加工厂联系，所有的条件可由加工厂（由己方代表）与客户商谈，最后由客户开证给加工厂，通过外贸公司代理就相对简单得多。总之，刚开始时所有的事小心为上，“小心行得万年船”，同时在和外贸公司谈相关费用时双方都留一点余地。

外贸个人是一个特殊的群体，个人对外贸业务肯定很熟悉，但是对挂靠外贸公司的程序可能就不是很熟悉。各个公司政策不同，操作上也会有所不同。

外贸途径之三 外贸代理

对众多的民营小企业而言，通过外贸公司代理出口更为简便可行。代理出口是指外贸企业或其他出口企业，受委托单位的委托，代办出口货物销售的一种出口业务。受托方必须有进出口经营权，委托方可以是出口企业，也可以是非出口企业。实行委托代理出口的货物，由委托方办理退（免）税手续。出口企业代理其他企业出口后，须在自报关出口之日起 60 天内凭出口货物报关单（出口退税专用）和代理出口协议，向地方国税进出口税收管理科申请开具代理出口证明，并及时转给出口企业，由委托企业向主管退税部门申请办理退（免）税。外商把美金货款支付给外贸公司，外贸公司再按照约定的比例折合成人民币，扣除相应费用后支付给己方。这样一来，虽然实质上仍是己方做外贸，但操作形式上就变成：己方以普通内贸的方式把货物赊销给外贸公司，外贸公司自行出口后支付货款。

代理出口的缺点是显而易见的：首先是除了同样的成本与费用外，还不得不承担额外的出口代理费——这个费用常常会占总交易金额的 1%~2%。其次己方不得不把外商资料、交易价格等商业秘密提供给外贸公司。外商货款直接支付给外贸公司也存在一定的风险——虽然外贸公司受国家严格管理，代理出口的外贸公司赖账私吞的可能性很小，但占用资金迟迟不转账的情形却屡见不鲜。因为在外贸操作中根据资金转账的渠道和各个经办银行程序的不同，国外支付的款项抵达国内账户所需时间差别有时长达一个月，而且也不容易查询进展，这就给不良的出口代理商占用资金提供了借口与便利。毕竟代理出口的外贸公司良莠不齐，既有诚信经营拿了代理费认真做事情的，也有千方百计挖

墙脚、克扣挪占货款的。再者，通过代理出口，所有票据都写着别人的商号名字，对己方在国际市场上的品牌拓展多少有些局限与影响。

但不管怎么说，代理出口的方式避开了出口权限制，使得任何工厂都可以做外贸。而且，只要慎重筛选出口代理，并且自己深入了解外贸操作流程，就能把风险降到最低。事实上，在目前的外贸行业中，工厂与外贸公司顺利合作出口的情形很多。同样，除了工厂以外，普通外贸公司甚至个人都可以通过代理出口的方式从事外贸。实务操作上与工厂无异，只多了一个普通国内进货的环节。

受托方办理《代理出口货物证明》时应提供的资料：

- ① 出口货物报关单（出口退税专用），其中“经营单位”为受托方，“发货单位”为委托方。
- ② 出口收汇核销单（出口退税专用）。
- ③ 出口商品发票。
- ④ 代理出口协议（副本）。
- ⑤ 主管国税机关要求提供的其他资料。

委托方申请办理退（免）税时应提供的资料：

- ① 《代理出口货物证明》。
- ② 出口货物报关单（出口退税专用）。
- ③ 出口收汇核销单（出口退税专用）。
- ④ 出口商品发票。
- ⑤ 代理出口协议（副本）。
- ⑥ 主管国税机关要求提供的其他资料。

选择出口代理公司的注意事项：

- ① 要问清怎么收服务费，多找几家比较，安全可靠、服务快捷、费率适中最关键。
- ② 最好找大公司（登录其公司网站，看其营业执照上的注册资金），国企、上市公司最好。
- ③ 客户信息安全，找行业内有信誉的公司。
- ④ 服务快捷，找贸易、物流、报关一体的公司，最好有自己的物流公司。
- ⑤ 是否有后期服务，一般大的公司随着不断地合作，相互的信任，后期会有很多增值服务。

外贸途径之四 网上外贸

网上外贸就是指各国之间通过网络实现的商品交换。互联网的普及，eBay 跨国交易平台建立完善，给个人和企业都创造了无限的商机。很多人都从中受益匪浅，网上外贸已经不是一种时尚、一种奢求，而是创业的一条有效途径。在这样的情况下，注册 eBay 用户，将自己的商品通过网上平台销售给世界各地的买家，再通过先进的网上外贸支付工具 PayPal 完成跨国交易。AC 尼尔森 2006 年的调查结果表明，eBay 全球 2.3 亿网上交易用户中，仅在美国就有超过 72.4 万人把在 eBay 开店作为自己的主要经济来源。除了这些职

业卖家，还有 150 万人通过在 eBay 上出售物品来增加收入。在中国，职业网络卖家正以两位数的比率逐年攀升，更有一些市场嗅觉敏锐的卖家从 eBay 这样的全球平台上嗅到了新的商机，独到的眼光与打破常规的魄力使得他们开始了足不出户便跨出国门的先锋商业体验。

网上购物在很多发达国家已经大行其道，网购这一股新兴力量在推动着国家经济的增长。相比之下，就我国而言网上购物还是一个新生事物，在国内的购物网站上还存在着很多问题，如假货充斥，恶意价格竞争等。而在国外，很多国家对网购法制上的完善，让更多的消费者对网上购物更加放心。虽然网上外贸存在一定的风险性和不确定性，但由于其良好的广泛性和高效快捷，越来越多地被广大商家与顾客所采纳。

外贸途径之五 个体工商户外贸备案

自 2004 年新版《对外贸易法》出台以后，放开对个体工商户进行出口业务的限制，个人也可以申请外贸经营权了，申请上也没有资金限制，具体步骤是：

- (1) 在工商局办理个体工商户注册。
- (2) 到外经贸委作个人外贸经营权登记。
- (3) 到海关办理“中国电子口岸”入网手续。
- (4) 到外汇管理局办理“对外付汇进出口单位名录”或者出口收汇核销备案登记手续。
- (5) 在银行开立个人对外贸易结算账户，办理外汇收付。

个人申请外贸权虽然并不困难，但因为是个工商户身份，在经营中承担无限责任，风险较大。加上个人的商业信用毕竟有限，即便取得了外贸权，实际操作中也很难运用各种基于商业信用和银行信用的结算工具等，因此，目前还只适合特定产品或小额交易。

第二章 外贸流程

对外贸易亦称“国外贸易”或“进出口贸易”，简称“外贸”，是指一个国家（地区）与另一个国家（地区）之间的商品、劳务和技术的交换活动。这种贸易由进口和出口两个部分组成。对运进商品或劳务的国家（地区）来说，就是进口；对运出商品或劳务的国家（地区）来说，就是出口。外贸流程对一些刚涉足、从事外贸业务的人员非常重要，一定要清楚，并且很熟悉。

一般而言，出口货物流程主要包括：询盘、报盘、订货、付款方式、备货、包装、通关手续、装船、运输保险、提单、结汇。

一、询盘

询盘（inquiry）也叫询价，是指交易的一方准备购买或出售某种商品，向对方询问买卖该商品的有关交易条件。

询盘的内容可涉及：价格、规格、品质、数量、包装、装运以及索取样品等，而多数只是询问价格。所以，业务上常把询盘称作询价。

询盘不是每笔交易必经的程序，如交易双方彼此都了解情况，不需要向对方探询成交条件或交易的可能性，则不必使用询盘，可直接向对方发盘。

在实际业务中，询盘只是探寻买或卖的可能性，所以不具备法律上的约束力，询盘的一方对能否达成协议不负有任何责任。由于询盘不具有法律效力，所以可作为与对方的试探性接触，询盘人可以同时向若干个交易对象发出询盘。但合同订立后，询盘的内容成为磋商文件中不可分割的部分，若发生争议，也可作为处理争议的依据。

二、报盘

报盘（offer），也叫报价，是卖方主动向买方提供商品信息，或者是对询盘的答复，是卖方根据买方的来信，向买方报盘，其内容可包括商品名称、规格、数量、包装条件、价格、付款方式和交货期限等。

报盘有两种：

（1）虚盘（non-firm offers），即无约束力的报盘。一般情况下，多数报盘均为虚盘，虚盘不规定报盘的有效日期，并且附有保留条件，如：“The offer is subject to our final confirmation/prior sale.”该报盘以我方最后确认/事先售出为准。

（2）实盘（firm offers）则规定有效日期，而且一旦被接受，报盘人就不能撤回。

比较常用的报价方式有：FOB“船上交货”、CFR“成本加运费”、CIF“成本、保险费加运费”等形式。

业务员应及时回复客户查询，确定货物品名、型号、生产厂家、数量、交货期、付款

方式、包装规格及柜型等，并发出 Proforma Invoice（形式发票）给客户做正式报价。

三、订单/签约订货

贸易双方就报价达成意向后，买方企业正式订货并就一些相关事项与卖方企业进行协商洽谈，双方协商认可后，需要签订《购货合同》。

在签订《购货合同》过程中，主要对商品名称、规格型号、数量、价格、包装、产地、装运期、付款条件、结算方式、索赔、仲裁等内容进行商谈，并将商谈后达成的协议写入《购货合同》。这标志着出口业务的正式开始。通常情况下，签订购货合同一式两份由双方盖本公司公章生效，双方各保存一份。

四、落实付款方式

比较常用的国际付款方式有三种，即汇付付款方式（T/T）、托收付款方式（D/P，D/A）和信用证付款方式（L/C）。

如果是 T/T 付款的客户，要确认定金已经到账。T/T 付款方式以外汇现金方式结算，由客户将款项汇至公司指定的外汇银行账号内，可以要求货到后一定期限内汇款。

如果是放账的客户，或通过银行 D/P、D/A 等方式收汇等，需经理确认。

如果是 L/C 付款的客户，通常是在交货期前 1 个月确认 L/C 已经收到，收到 L/C 后业务员和单证员应分别审查信用证，检查是否存在错误，交货期能否保障，及其他可能的问题，如有问题应立即请客户改证。

这里着重介绍信用证付款方式，落实信用证通常包括催开信用证、审核信用证、修改信用证三项内容：

（1）催开信用证

如果在出口合同中买卖双方约定采用信用证方式，买方应严格按照合同的规定按时开立信用证，这是卖方履约的前提。但在实际业务中，有时国外进口商在市场发生变化或资金发生短缺的情况时，往往会拖延开证。对此为保证按时履行合同，我方有必要在适当的时候，提醒对方按合同规定开立信用证，催促对方迅速办理开证手续。特别是大宗商品交易或应买方要求而特制的商品交易，更应结合备货情况及时进行催证。必要时，也可请我驻外机构或中国银行协助代为催证。

（2）审核信用证

信用证是一种银行信用的保证文件，但银行的信用保证是以受益人提交的单据符合信用证条款为条件的，所以，开证银行的资信、信用证的各项内容，都关系着收汇的安全。为了确保收汇安全，收到国外客户通过银行开立的信用证后，应立即对其进行认真的核对和审查。信用证是依据合同开立的，信用证的内容与合同条款应该一致。但是在实际操作中，往往会出现开立的信用证条款与合同规定不符，为确保收汇和合同的顺利执行，银行及出口企业收到国外客户通过银行开立的信用证后，应立即对其进行认真的核对和审查。银行着重审核开证行的资信能力、付款责任、索汇路线等方面的内容。出口商则着重审核信用证内容与买卖合同是否一致。出口方在收到信用证后，应认真审核信用证中的有关条款，如装运期、装运港、目的港、结汇日期等，尤其应注意某些特殊条款，如是否可分

批装运，是否可以转船等，要根据货物出运前的实际情况决定对信用证中的有关运输条款是否接受、修改或拒绝。

(3) 修改信用证

修改信用证是对已经开立的信用证中的某些条款进行修改的行为。信用证的修改可以是开证申请人提出，也可以由受益人提出。

在实际业务中，出口企业在对信用证进行了全面细致的审核以后，当发现问题时，通常还应区别问题的性质进行处理，有的还须同银行、运输、保险、检验等有关部门取得联系，共同研究后，方能作出适当妥善的决策。一般说来，凡是属于不符合我国对外贸易方针政策，影响合同履行和收汇安全的问题，必须要求国外客户通过开证行修改，并坚持在收到银行修改信用证通知书认可后才可装运货物；对于可改可不改的，或经过适当努力可以做到的，则可酌情处理，或不修改，按信用证规定办理。

在一份信用证中有多处条款需要修改的情形是常见的。对此，应做到一次向开证人提出，否则，不仅增加双方的手续和费用，而且对外影响也不好。其次，对于收到的任何信用证修改通知书，都要认真进行审核，如发现修改内容有误或我方不能同意的，我方有权拒绝接受，但应及时作出拒绝修改的通知送交通知行，以免影响合同的顺利履行。

为防止作伪，便于受益人全面履行信用证条款所规定的义务，信用证的修改通知书应通过原证的通知行转递或通知。如由开证人或开证行径自寄来的，应提请原证通知行证实。

对于可接受或已表示接受的信用证修改书，应立即将其与原证附在一起，并注明修改次数，这样可防止使用时与原证脱节，造成信用证条款不全，影响及时和安全收汇。

五、备货

备货，是出口公司根据合同或信用证规定，向厂家或仓储部门下达订单，要求其按订单对货物进行清点、核对、加工整理等。业务部在确定交货期后，满足上述情况可下达生产通知，通知工厂按时生产：

备货的主要核对内容如下：

- (1) 货物品质、规格，应按合同的要求核实。
- (2) 货物数量应保证满足合同或信用证对数量的要求。
- (3) 备货时间应根据信用证规定，结合船期安排，以利于船货衔接。

六、包装/刷唛

应根据货物的不同来选择包装形式（如：纸箱、木箱、编织袋等）。不同的包装形式其包装要求也有所不同。

- (1) 一般出口包装标准：根据贸易出口通用的标准进行包装。
- (2) 特殊出口包装标准：根据客户的特殊要求进行出口货物包装。
- (3) 货物的包装和唛头（运输标志）：应进行认真检查核实，使之符合信用证的规定。

七、通关

通关手续极为繁琐又极其重要，如不能顺利通关则无法完成交易。