



"十一五"浙江省重点教材建设项目
中国国际贸易学会推荐教材

外贸

WAIMAO
YEWU
SHIXUN
JIAOCHENG

业务 实训教程



主编 叶红玉 俞晓峰



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

“十一五”浙江省重点教材建设项目
中国国际贸易学会推荐教材

外贸业务实训教程

主编 叶红玉 俞晓峰

NLIC 2970719243

中国商务出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸业务实训教程/叶红玉, 俞晓峰主编. —北京:
中国商务出版社, 2011. 4

“十一五”浙江省重点教材建设项目 中国国际贸易
学会推荐教材

ISBN 978-7-5103-0439-2

I. ①外… II. ①叶… ②俞… III. ①对外贸易—高
等学校—教材 IV. ①F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 069504 号

“十一五”浙江省重点教材建设项目
中国国际贸易学会推荐教材

外贸业务实训教程

WAIMAO YEWU SHIXUN JIAOCHENG

主编 叶红玉 俞晓峰

出 版: 中国商务出版社

发 行: 北京中商图出版物发行有限责任公司

社 址: 北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号

邮 编: 100710

电 话: 010—64269744 (编辑室)

010—64266119 (发行部)

010—64263201 (零售、邮购)

网 址: www.cctpress.com

邮 箱: cctp@cctpress.com

照 排: 嘉年华文排版公司

印 刷: 北京市松源印刷有限公司

开 本: 787 毫米×1092 毫米 1/16

印 张: 18.5 字 数: 383 千字

版 次: 2011 年 5 月第 1 版 2011 年 5 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5103-0439-2

定 价: 32.00 元

版权专有 侵权必究

举报电话: (010) 64242964

前 言

《外贸业务实训教程》是浙江省2009年精品课程“外贸业务流程实训”的配套教材,也是2010年浙江省重点建设教材。本书根据“校企合作、工学结合”的教学改革要求,依照“教、学、做”一体化的教学方法设计教程内容,是一本关于外贸业务操作综合训练的实训教材。

教材的主要特色和创新有以下几点:

1. 编写体系有创新

本教材以外贸企业的工作岗位为主要体系,从每个工作岗位的主要典型工作任务出发,按相关任务的每一步具体操作训练作为编写内容。以行业企业的工作岗位为主要线索而编写,其体系结构具有创新性,同时也具备很强的实践性、职业性特点。

2. 校企合作,工学结合

(1) 本教材内容体系的设计由外贸企业的业务主管和学校专职教师共同策划。

(2) 本教材内容的编写由外贸企业和学校专职教师共同完成,书中的大部分单据和案例来自外贸企业实际工作。

(3) 教材的内容针对外贸行业必需的操作技能进行设计,体现了“任务导向”、“工学结合”、“教学做一体化”的教学模式,有利于学生提高职业实践能力和素养。教材编写内容注重操作方法的引导,能拓宽学生分析问题的思路,提高学生的可持续发展能力。

3. 图文并茂,易学易用

本教材每个实训任务都配备操作流程演示、重要操作步骤有实用网站的操作步骤图解。此外,每次实训操作前有“操作示范”,并配备“操作指南”、“操作技巧”等内容来辅助提高实训质量。这样的内容设计使本教材图文并茂,易学易用。本教程所有的“操作示范”前后是有关联的,其背景是一个完整的业务操作过程。

4. 有配套教学网站

本书的各项操作有配套教学网站(<http://wmywlcxsx.zjvcc.edu.cn/>)作为交易平台(首页→学生社区),每一部分的操作练习题在教学网站(首页→互动教学→岗位练习)可以实时充实和更新,作为外贸业务拓展训练素材。

本书结构新颖,思路清晰,内容翔实,实用性强。本书强调外贸操作的示范,各个实训部分的“操作示范”非常具体,便于学员进行自学,促进对操作内容的理

解,提高实训的效率。

本教程可以作为高等学校国际贸易类专业的实训教材,也可以作为外贸企业人员的培训教材或参用书。

本书由浙江商业职业技术学院叶红玉副教授、浙江中大新景服饰有限公司俞晓峰副总经理主编,其中叶红玉编写了第一篇、第三篇(工作任务7~9)、第四篇,浙江商业职业技术学院邵作仁副教授编写了第二篇,方榕编写了第三篇(工作任务10),俞晓峰副总经理编写了第五篇。

本教程在编写过程中,参考了国内外近年来与国际贸易实务操作教学相关的教材、资料,同时也参考了外贸行业网站及其论坛的信息。本书的编写,得到了浙江中大新景服饰有限公司和浙江商业职业技术学院的领导和同事的大力支持。在此,向上述单位和个人一并表示感谢!

由于时间匆促,水平有限,书中不妥之处,恳请广大读者批评指正。

编 者

2011年4月

目 录

第一篇 业务员岗位操作实训

工作任务 1 熟悉产品	(2)
操作训练 1: 搜集产品信息	(3)
操作训练 2: 制作产品目录	(6)
操作训练 3: 发布产品信息	(9)
工作任务 2 市场调研	(16)
操作训练 1: 搜集市场信息	(16)
操作训练 2: 撰写出口经营方案	(19)
操作训练 3: 寻找潜在客户	(25)
工作任务 3 业务谈判	(37)
操作训练 1: 撰写业务开发信	(38)
操作训练 2: 展销会洽谈	(43)
操作训练 3: 调查客户资信状况	(46)
操作训练 4: 核算产品交易价格	(48)
操作训练 5: 撰写出口报价信函	(57)
操作训练 6: 还价核算及信函写作	(60)
操作训练 7: 处理客户索赔	(65)
工作任务 4 合同签订	(69)
操作训练 1: 成交核算及确认	(69)
操作训练 2: 签订外贸合同	(73)
操作训练 3: 签订采购合同	(81)

第二篇 跟单员岗位操作实训

工作任务 5 生产跟单	(87)
操作训练 1: 确定供货工厂	(87)

2 外贸业务实训教程

操作训练 2: 样品跟单	(94)
操作训练 3: 生产跟单	(104)
工作任务 6 运输跟单	(124)
操作训练 1: 查询运输信息	(124)
操作训练 2: 选择货代	(130)
操作训练 3: 办理订舱委托	(134)

第三篇 单证员岗位操作实训

工作任务 7 落实信用证	(147)
操作训练 1: 申请开立信用证	(147)
操作训练 2: 审核信用证	(155)
操作训练 3: 撰写改证信函	(170)
工作任务 8 办理保险	(173)
操作训练 1: 查询保险信息	(173)
操作训练 2: 制作投保单	(176)
工作任务 9 制单结汇	(182)
操作训练 1: 制作外贸单据	(182)
操作训练 2: 交单结汇	(196)
工作任务 10 核销退税	(213)
操作训练 1: 出口核销	(213)
操作训练 2: 进口核销	(220)
操作训练 3: 出口退税	(227)

第四篇 报检员岗位操作实训

工作任务 11 出口报检	(235)
操作训练 1: 出口报检准备	(235)
操作训练 2: 出口报检	(240)
工作任务 12 进口报检	(245)
操作训练 1: 进口报检准备	(245)
操作训练 2: 进口报检	(252)

第五篇 报关员岗位操作实训

工作任务 13 出口报关	(258)
操作训练 1: 出口报关准备	(258)

目 录	3
-----------	---

操作训练 2: 出口报关	(263)
工作任务 14 进口报关	(279)
操作训练 1: 进口报关准备	(279)
操作训练 2: 进口报关	(282)
 附录 外贸业务流程图解	(285)
主要参考文献	(286)

第一篇 业务员岗位操作实训

业务员岗位必备技能

1. 能运用外国语言与客户进行业务沟通。
2. 能分析所经营产品的共性和特性，能分析产品的价格构成。
3. 能寻找供货工厂信息，能根据相关信息选择最佳供货工厂。
4. 能利用不同的渠道搜集销售市场的经济、制度、人文、地理、宗教、习俗等信息。
5. 能搜集市场信息，掌握开发潜在客户的渠道和方法，能根据不同客户推销产品。
6. 能与客户磋商价格、品质、运输、交货期等合同条款，能运用谈判策略和技巧。
7. 能正确计算出口产品的报价，能进行业务的成本和利润核算，能针对不同市场正确定位产品的价格水平。
8. 能起草、审核外贸合同和国内采购合同。

业务员岗位实训目标

提高网络信息搜索能力、商品推销能力、业务核算能力、出口报价能力、业务信函写作能力。学会利用各种方法和渠道宣传自己的商品，扩大影响；提高推销意识和新客户开发能力。

实训课时建议（共 28 课时）

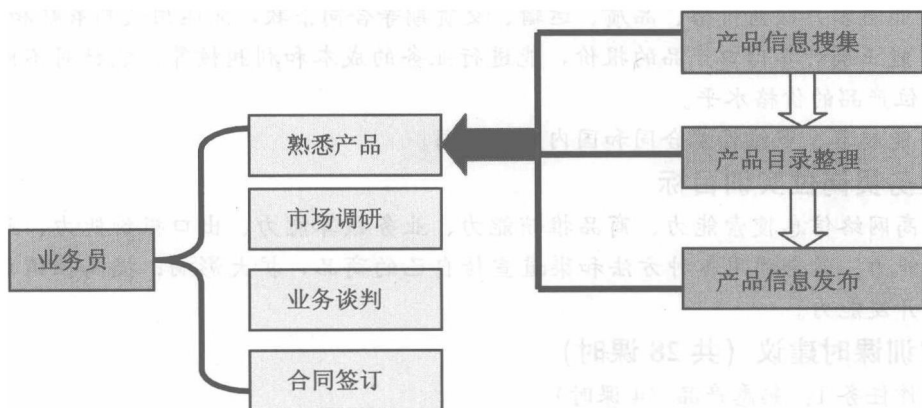
- 工作任务 1：熟悉产品（4 课时）
- 工作任务 2：市场调研（8 课时）
- 工作任务 3：业务谈判（12 课时）
- 工作任务 4：合同签订（4 课时）

工作任务 1 熟悉产品

教学目标

熟悉产品信息的内容及搜索渠道，熟悉产品样本的用途和组成内容，掌握产品样本的制作过程，掌握产品信息的主要发布渠道，熟悉待发布产品信息的内容，掌握产品文字说明和图片设计技巧。提高网络搜索能力、信息搜集能力、产品样本的设计能力、产品信息发布能力。

操作流程



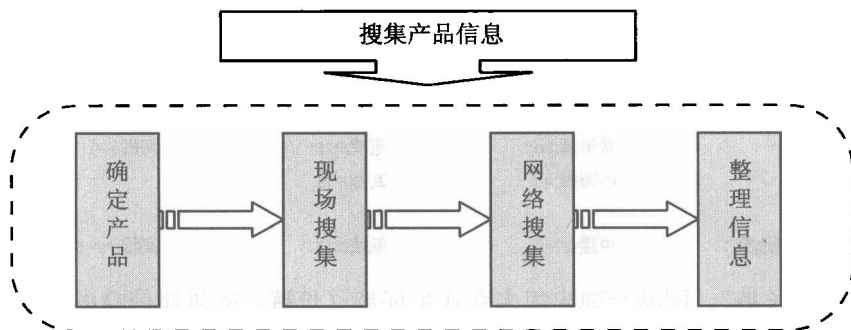
操作训练 1：搜集产品信息

实训目标

通过实训，熟悉产品信息的内容及搜索渠道，熟悉网络搜索产品信息的基本方法和常用网站，了解网站搜索信息的技巧，提高网络信息搜索能力。

业务流程

搜集产品信息的工作流程如下图所示：



业务背景

浙江××进出口有限公司是一家流通型外贸企业，王×是该公司刚招聘的外贸业务员，负责网上贸易。来到公司以后，王×就着手出口业务的准备工作。根据部门主管俞经理的指示，王×在了解公司的主要情况之后，首先要开展的工作就是熟悉公司经营的产品。

熟悉产品是外贸业务员的第一步，也是要长期积累的一项工作。

王×了解到，浙江××进出口有限公司兼营服装和面料行业，产品包括男装、女装、童装、夹克、绒布套衫、文化衫和各类面料等，产品主要销往北美、澳大利亚、欧洲、日韩和东南亚地区。因此他首先在网上搜集了一些纺织服装行业的相关产品信息，以熟悉该类产品的基本知识。

操作示范

工作任务描述：网络搜索产品信息

产品：女式牛仔裤
渠道：阿里巴巴网站
步骤：

1. 打开阿里巴巴中文站（<http://china.alibaba.com/>）
2. 在“找产品”的搜索方框中输入“牛仔裤”，然后再选择“女式牛仔裤”。此时小王就可以发现“女式牛仔裤”有很多种类，如下图所示：



3. 点击“长裤”，网站会弹出很多女式牛仔裤（长裤）的供应信息的图片，任意选择一个即可查看相应的供应商信息，并进一步浏览该供应商详细的产品信息（含图片和技术参数）



例如，在上例中我们点击注有“标王”记号的图片，然后点击该产品的供应商“广州××贸易有限公司”，就可以查看到广州××贸易有限公司提供的所有商品的资料信息。

操作指南

一、搜集产品信息的内容

一般产品信息包括以下几个方面:

1. 产品的图片、中英文名称及所属的产品分类
2. 产品规格(材料、制作方法、款式、颜色、用途、体积、重量等)
3. 产品供货商
4. 产品参考价格

二、搜集产品信息的渠道

产品信息的搜集工作主要可分为现场搜集和网络搜集两种。现场又包括生产产品的工厂、销售产品的市场、商场等,只要到达这些现场即可了解产品的相关情况。网络搜集的方法很多,比如可通过以下几个渠道进行:

1. 搜索引擎,例如:谷歌、百度、雅虎等
2. B2B 平台,例如:阿里巴巴、环球资源网、中国制造网、慧聪网
3. 行业网站,例如:中国服装网、世界服装网、中国服装辅料网、中国家纺网、中国纺织品网等

操作技巧

1. 能搜索到产品信息的网站要注意保存,特别是 B2B 网站,方便以后自己搜索信息或发布一些产品信息和贸易信息。
2. 网络搜索过程中要注意“友情链接”的运用:在找到一个你认为实用的网站后,留意一下该网站的“友情链接”。因为这些“友情链接”是与该网站密切相关的网站,从这些链接网站里能找到更多相关的信息。

相关链接

1. 阿里巴巴 <http://china.alibaba.com>
2. 环球资源内贸网 <http://www.globalsources.com.cn/?source=eGSOLHP>
3. 中国制造网中文站 <http://cn.made-in-china.com>
4. 慧聪网 <http://b2b.hc360.com>

全真实训

实训说明

每班先进行业务分组:每 5 位同学构成一个业务小组,每个小组经营一个不同的

产品。每个班级业务小组中，一半为出口商小组，一半为进口商小组，进口商必须是国外公司。分组完成后由各位小组长将小组情况上交实训指导教师备案，由教师协调各小组经营的产品。

本次实训工作任务

搜集小组经营产品的名称、图片、规格型号、材料、基本参数、供货价格等信息，完成后注意整理并保存。各小组注意总结本组操作经验，准备下次上课时交流。

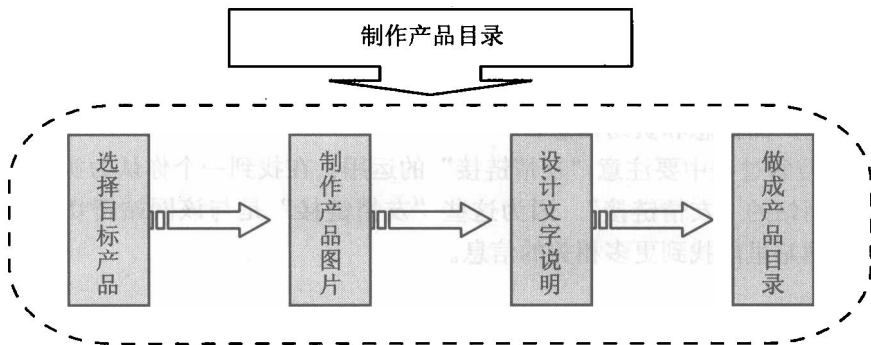
操作训练 2：制作产品目录

实训目标

通过实训，熟悉产品样本的用途和组成内容，掌握产品样本的制作过程，提高产品样本的设计能力。

业务流程

制作产品目录的工作流程如下图所示：

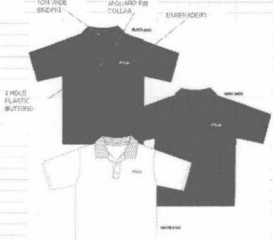
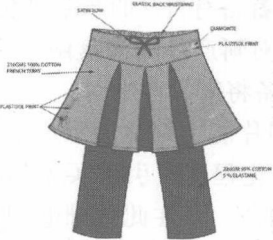
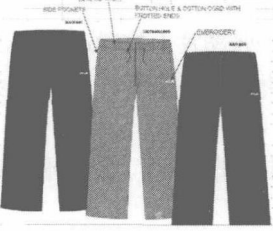
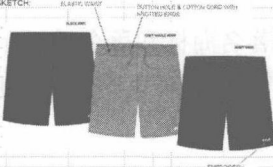


业务背景

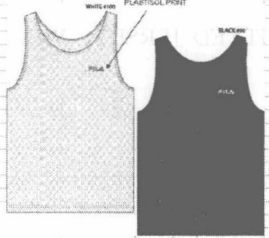
经过几天的网络信息搜集和公司样品实物的研究，小王对服装产品知识有了大致的了解。在俞经理的帮助下，小王掌握了公司样品间样衣的基本信息，并自己动手制作了一套产品目录，作为自己的第一手产品资料，为今后开展业务做准备。

操作示范

小王制作的简易产品目录如下：

PICTURES	DESCRIPTIONS
 2301	BOY'S 100% COTTON KNITTED T-SHIRTS ART NO. : 2301 FABRIC: 100% COTTON KNITTED JERSEY, WEIGHTED 180GSM SIZE RANGE: 4-8
 2302	BOY'S T-SHIRTS ART NO. : 2302 FABRIC: 180GSM 100% COTTON KNITTED PIQUE, JACQUARD RIB COLLAR SIZE RANGE: BOY'S 8-14 TRIM: 4 X 11MM 4 HOLE PLASTIC BUTTONS, INCLUDES 1 SPARE BUTTON IN PLASTIC BAG
 1801	LAZY TOWN GIRL'S SKIRT WITH 7/8 LEGGINGS ART NO. : 1801 FABRIC: 210 GSM 100% COTTON KNITTED FRENCH TERRY PRINTS/TRIMS: 1 X PLASTISOL PRINT WITH DIAMONTE (ON LEFT HIP) 1 X PLASTISOL PRINT (ON RIGHT SKIRT) 1 X 1CM WIDE SATIN BOW (FRONT WAIST) SIZE RANGE: GIRL'S 2-6 FASTENINGS: 28MM WIDE WHITE ELASTIC (BACK WAIST BAND)
 2401	BOY'S TRACK PANT ART NO. : 2401 FABRIC: 280GSM 80% COTTON/20% POLYESTER BRUSHED FLEECE PRINTS/TRIMS: 1 X EMBROIDERY (FRONT LEFT HIP) SIZE RANGE: BOY'S 8-14 FASTENINGS: 32 MM WIDE ELASTIC AT WAIST. 1 X COTTON CORD WITH KNOTTED ENDS
 2402	BOY'S SHORTS ART NO. : 2402 FABRICATION: 210GM 100% COTTON FRENCH TERRY PRINTS/TRIMS: 1 X EMBROIDERY (FRONT LEFT HEM) SIZE RANGE: BOY'S 8-14 FASTENINGS: 32 MM WIDE ELASTIC AT WAIST. 1 X COTTON CORD WITH KNOTTED ENDS

续表

PICTURES	DESCRIPTIONS
 2201	BOY'S VESTS ART NO. : 2201 FABRIC: 190/GSM. 100% COTTON PRINTS/TRIMS: 1 X PLASTISOL PRINT (LEFT FRONT CHEST) SIZE RANGE: BOY'S 8-14

操作指南

开展业务的前提条件是对所经营的产品非常熟悉,并准备好产品信息库。为了向客人介绍企业情况并展示本企业经营的主要产品,一般外贸企业都备有自己的产品样本。

除了本公司现有的产品之外,业务员经常会接到老客户对新产品的询盘函。因此,好的业务员会保存每次搜索到的与客户询盘相关的产品,以备将来参考之用。

产品目录中,图片的选择和制作比较重要。高质量的图片能更好地展示产品,吸引更多买家的眼球。图片的拍摄角度、光线、清晰度、专业化程度对引起买家的购买兴趣很重要。为了保证图片质量,关键在于选择好的产品图片,并在此基础上利用专业图片处理软件进行针对性处理。例如,在阿里巴巴网站发布的产品图片要求遵循以下几个原则:

1. 图片要清晰。模糊不清的图片不能完美展现产品结构,因此请勿提供。另外尺寸很小的图片放大后也会显得模糊发虚,请切忌提供。

2. 产品要单一。我们提供产品图片时一定要注意的是在同一张图片上放置过多的产品。

3. 产品要完整。如果图片只展示了产品的一部分,这样会影响该产品对国外买家的吸引力。

4. 不要在产品图片上覆盖过多文字。在产品上覆盖了过多的文字,会严重影响产品的展示。

5. 透明产品和反光产品建议在白色背景拍摄,或者在统一的背景中拍摄,切忌在凌乱不统一的背景里拍摄透明产品。

6. 不能放与侵权有关的产品。如果图片中有其他公司的著名商标和著名动画形象,需要提供相关的授权证明,否则将不能发布(网站会审核的)。其他如申请专利的产品、与其他公司相同的图片、人物肖像等,也需要提供相关证明。

总之,在制作产品图片时,我们应考虑:

第一,产品图片是否清晰地描述了所要展示给买家的产品。

第二,是否清楚地告诉了买家产品的功能和特征。

第三,产品图片是否吸引买家的眼球。

操作技巧

什么样的图片符合要求或者效果比较好？这个问题只要自己到相关的网站上去浏览一下别人已经发布的产品信息中的图片就可以了。通过浏览目标网站的图片，可以体会其中的技巧，并通过不断的尝试来提高自己的制作图片的水平。此外，还可以到专业外贸论坛去看同行这方面经验体会的交流。

相关链接

1. 中国样本网 <http://www.ebook35.com>
2. 阿里巴巴 <http://www.1688.com>

全真实训

各业务小组将搜集到的产品信息进行整理，选择有代表性的产品制作产品目录。

操作训练 3：发布产品信息

实训目标

通过实训，掌握产品信息的主要发布渠道，熟悉待发布产品信息的内容，提高产品文字说明和图片设计技巧，提高产品信息发布能力。

业务流程

发布产品供应信息的工作流程如下图所示：

