

· 外贸职场高手系列 ·

乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

THE GROWING STORY OF A FOREIGN TRADE ROKKIE
(FOR THE NEWBORN TO AGE 3)

外贸菜鸟成长记

(0~3岁)

何嘉美 (Can) © 著

职场励志成长史
带你探索外贸技巧
打破外贸思维定式
自创报价单
重新审视价格、交期
发掘报价的奥妙



中国海關出版社

THE GROWING STORY OF A FOREIGN TRADE ROKKIE
(FOR THE NEWBORN TO AGE 3)

外贸菜鸟成长记

(0~3岁)

何嘉美 (Can) © 著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸菜鸟成长记 (0~3岁)/何嘉美 (Can) 著. —北京:
中国海关出版社, 2015. 6

ISBN 978-7-5175-0070-4

I. ①外… II. ①何… III. ①对外贸易 - 基本知识
IV. ①F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2015) 第 110667 号

外贸菜鸟成长记 (0~3岁)

WAIMAO CAINIAO CHENGZHANGJI (0~3 SUI)

作 者: 何嘉美 (Can)

策划编辑: 马 超

责任编辑: 郭 坤

责任监制: 王岫岩

出版发行: 中国海关出版社

社 址: 北京市朝阳区东四环南路甲 1 号

邮政编码: 100023

网 址: www.hgchs.com.cn; www.hgbookvip.com

编 辑 部: 01065194242 - 7585 (电话)

01065194234 (传真)

发 行 部: 01065194221/4227/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

印 刷: 北京新华印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 15.25

字 数: 193 千字

版 次: 2015 年 6 月第 1 版

印 次: 2015 年 6 月第 1 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5175-0070-4

定 价: 35.00 元



海关版图书, 版权所有, 侵权必究
海关版图书, 印装错误可随时退换

前言

进入外贸行业到现在也有不短的时间了，在这几年的历程中，我经历了从外贸业务员到外贸采购员的角色转换。回首来时路，我深深地发现，自己作为业务员的职场生涯中曾经犯下了许多幼稚的错误；与客户合作的思维模式也存在着诸多局限性；对欧美客户的心理更是把握得不甚到位。但是，正是在这不断犯错的过程中，我终于摸索出了如何在大经济环境不景气的情况下谋得生存的技巧。

为了感恩曾经在论坛里给过我无数帮助和启发的大神VIP，并且分享我通过实践转换而来的新方法、新思路、新技巧，给新入行或者行业里迷茫的朋友们一点鼓励、一点信心，一点启发，2014年5月我在福步论坛撰写了一个外贸菜鸟成长的福步小故事帖。出乎我意料的是这个帖子受到许多外贸同人的关注，并且快速升级成为福步钻石帖。

后来，在中国海关出版社编辑的鼓励下，我将这段时间发布的帖子，以及一些新的工作心得整理以图书的形式分享给外贸同行们。这是笔者首次出书，可谓煞费苦心，稿件反复多次修改，终于达到了我最初的目的，用最贴近真实的外贸业务员以及外企采购员工作、生活的小故事，生动展现这些年，飞翔在外贸天空中的小菜鸟的心路历程以及成长收获。

全书以故事的形式呈现，以应届毕业生陈嘉意的职场经历为主线，讲述外贸菜鸟的奋斗历程、技巧以及心得体会。内容上大致可以分为两大部分，第一部分讲述新近毕业生陈嘉意如何初入外贸行业并在好友古波波的陪伴及引导下，顶着业务经理以及老同事的压力，开发出属于自己的客户，并成功

拿到订单，受到客户赏识；第二部分介绍陈嘉意反思自己职场经历后，如何重新确立方向，再次择业成为外贸采购员，稳稳地完成从工厂业务员向外企采购员的完美角色转换，并在外企采购的舞台上闪耀光芒。

之所以使用故事的方式完成这一本书，目的在于告诉广大新人，外贸行业不是枯燥无味的，而是鲜活灵动的。从事这个行业你可以获得成功的喜悦，也会经历失败的无奈，尝遍酸甜苦辣各种滋味。通过这本书，我希望大部分跟陈嘉意一样迷茫的读者，可以更全面、深入地认识外贸行业，在一个个不一样的故事里面，看到自己的影子，学会在不同的处境中，用相似的方法来解决实际问题。

全书的内容囊括外贸业务和外企采购，不同的视角可以给读者不一样的体会，丰富的小贴士也将给大家提供更多的参考方法。对于笔者和读者来说，这是一本不纯粹的外贸技巧书，更多的是对一只小外贸菜鸟羽翼逐渐丰满的故事经历的见证，但愿能够给广大读者带来助益。

最后，感谢我的论坛启蒙老师，已经著有4本外贸类畅销书的钻石级外贸大神毅冰老师；感谢料网的创始人料神 Sam 给本书内容予以指导；感谢编辑马超的照顾与理解；感谢所有一直在我身边，予我支持的家人和朋友。

因时间紧迫，本书中难免有些疏漏，还望读者批评指正。

Can

2015年4月21日

目录

Contents

第一章 外贸之路——启程 / 1

第一节 未知的结果 / 3

第二节 毕业季，推开外贸之门 / 6

一、一碗糖水和“外贸入门宴” / 7

二、香港参展初体验 / 8

第三节 白菜价薪水和无望的订单 / 14

一、陈嘉意的简历与外贸梦 / 14

二、第一天上班 / 17

第二章 与好友携手共进，分享外贸心得 / 27

第一节 波波下海，JN 合并，坚持一起走 / 29

一、轻松解决住宿问题 / 29

二、好友也入外贸圈 / 31

第二节 嘉意式 Google 方法 / 34

一、入职考试 / 34

二、初识论坛大神帖 / 36

三、Google 开发初体验 / 37

第三节 波波独家阿里经验 / 45

- 一、古波波意外通知正式上岗 / 46
- 二、古波波阿里巴巴平台操作成功经验 / 47

第三章 修炼待人待客之道——外贸找客户的秘诀 / 53

第一节 了解产品，搞定 AB / 55

- 一、开发信获得第一个成功回复 / 56
- 二、向 Lisa 偷师待人接物技巧 / 59

第二节 为了订单，不能怕 / 63

- 一、制订详细的工作计划 / 64
- 二、突破心理障碍，迈出采购部沟通第一步 / 65
- 三、处理公司大客户库存 / 67
- 四、成功达成与“宋黑脸”的友好关系 / 69

第三节 到嘴边的 PI “飞”走了 / 70

- 一、主动找上门的客户 / 70
- 二、协助经理接待客户，拿下第一张 PI / 72

第四章 天道酬勤，收获首单 / 79

第一节 这算不算“截胡”？ / 81

- 一、第一次单独接待客人 / 81
- 二、经理私下降价，订单归属权模糊不清 / 85

第二节 身心俱“残”意志坚 / 88

- 一、情绪失控，小腿被烫伤 / 89
- 二、巴西客人抛来“靠谱”橄榄枝 / 90

第三节 淡然接受一个拒订单 / 98

- 一、离职的决定 / 98

二、苦尽甘来，巴西客人一个柜的订单降临 / 101

第五章 认清目标，重新求职 / 105

第一节 重新求职，调整职业方向 / 107

一、重新确定求职新方向 / 107

二、不一样的求职方法 / 114

三、起死回生的面试机会 / 119

第二节 徘徊选择的插曲 / 120

一、最后的职业抉择 / 121

二、谈薪小插曲 / 123

第六章 外企采购员的角色转换 / 125

第一节 角色转换，业务 C 跳转采购 C / 127

一、进入新角色——外企采购员 / 127

二、外企中国办事处的主要人物 / 130

第二节 那些悲剧的低级错误 / 132

新职位上岗，错误频出 / 133

第三节 牛气公司里的牛气同事 / 136

一、重投职场，更加小心谨慎 / 136

二、冷笑话，一战定江山 / 139

第七章 打破固定外贸思维模式 / 141

第一节 土味十足的 Chinglish 和眼花缭乱的报价单 / 143

超乎平常的认真工作状态 / 143

第二节 定式思维问什么答什么 / 151

一、第一次加薪 / 151

二、帮助古波波解决收款不及时难题 / 153

三、跟工厂取得最佳付款方式 / 156

第三节 思维惰性 with 行为惰性 / 158

一、关于颜色样品的确认 / 158

二、订单验货出现问题 / 159

三、协调工厂，应对客户提出的索赔 / 161

第八章 价格与交期新视角 / 167

第一节 产品至“贱”则无敌 / 169

一、人至“贱”则无敌 / 169

二、产品价格“贱” / 170

三、客户沟通“贱” / 173

第二节 交货期延迟 / 173

一、不要把客户的问题，变成你的问题 / 174

二、避免问题再次出现延迟交货的必要对策 / 181

第九章 报价的奥秘 / 185

第一节 采购的项目报价 / 187

一、国外销售的独特方式 / 187

二、春季项目的第一轮报价 / 187

三、春季项目的第二轮报价 / 190

第二节 Supplier Scorecard / 192

一、供应商管理 Scorecard / 192

二、D 小姐“打牌”的故事 / 193

第三节 如何跟供应商谈价格 / 196

一、价格谈判技巧 / 196

二、价格谈判两大忌 / 197

第十章 做好下单后的防守 / 203

第一节 订单执行流程 / 205

一、确认订单细节 / 205

二、产中验货以及最终验货安排 / 208

三、订舱及出货文件 / 208

四、交单收钱 / 208

第二节 客户与供应商之间各取所需 / 210

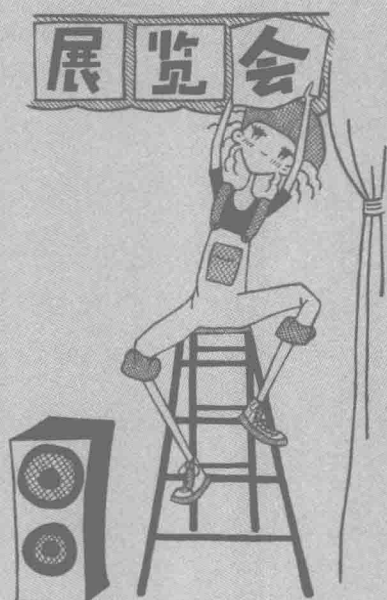
突发的订单状况 / 210

第十一章 坚持匍匐前行 / 217

第一节 你越级过吗? / 219

发错工资引起的斗争 / 219

第二节 逆风的方向, 更适合飞翔 / 224



第一章

外贸之路——启程

第一节 未知的结果

关掉电脑屏幕，陈嘉意揉揉太阳穴，塞上耳机，单曲循环梁静茹的《给未来的自己》，一个人静静地站了起来。透过玻璃窗，看着亮灿灿缓慢行进的车流及大桥边一栋栋新建商品楼中点点闪烁的灯光，它们相互映衬，煞是迷人。

这是一座安逸的城市，优游恬淡，淳朴可爱。但这一刻冰冷的玻璃窗把陈嘉意和外面喧闹的世界隔绝开来，显得格外清寂，玻璃窗上反射出的她的孤独的脸，更是让她感到莫名的寂寞。

“喂。”按下耳机，陈嘉意一边摸着玻璃窗上自己的影子，一边心不在焉地听着客户杰西在另一头不断地致谢。

“Nico，这一次真的是谢谢你的帮忙，买手改来改去的，拖了你和工厂那么长时间，最后关头你们还是帮忙年前出货了。”就在5分钟前，陈嘉意把年前最后一票货通过的验货报告和船期安排发给了杰西，她显然对这个结果非常满意，继续说道，“尤其是你，如果不是你眼尖，及时把产品设计的失误提出来改正，到时候货到港了，我俩也要受苦受累。”

“不客气呢，这是我应该做的。”其实对陈嘉意来说，这也是个解脱。全球第一大零售商的买手们，做事风格不同，处事水平更是参差不齐。负责采

购陈嘉意产品目录中的商品的墨西哥买手非常粗心拖拉，资料确认一拖再拖，包装修改也迟迟不予提供，明明预留了足够的时间，一来二去地被消耗得一千二净。陈嘉意跟工厂周旋了一个多月，费了九牛二虎之力才能够在年前把货顺利送出去。“你们今年的 KPI 怎么样，还不错吧？”什么时候该说什么话，陈嘉意心里有数。对于杰西的 KPI，陈嘉意了然于心，经过耗尽心力的整顿，供应商的整体水平都有提升，验厂、验货、出货过程中问题比去年明显减少，今年 KPI 的成绩是不会差的。

“呵呵，还不错，比去年好一点点。什么时候来上海，一起吃个饭吧？”杰西发出更愉快的笑声。

“过年后会有计划过去的，到时我约你吧，你带路，我埋单。”想想今年还算可观的奖金，陈嘉意豪爽地答应。

再客套了几句，杰西开心地结束了和嘉意的对话。陈嘉意再次按响了手机的音乐，回忆起几年前的选择，那些不断逼问的“如果”历历在目。

“老大，如果我离职怎么样？会不会到头来发现自己比现在过得更差？”

“老大，你曾经迷茫过吗？一路上你到底是怎么过来的？如果我可以跟你一样，那该多好啊？”

“老大，你说如果我选择汇丰会怎么样呢？可是我还是喜欢美国公司呢，怎么办？”

“老大，如果……”

陷在回忆里的陈嘉意，不由得笑出声来。毅冰脾气太好了，才会每一次都不厌其烦地安慰她，帮她慢慢分析。算了下，差不多一个多月没有联系了，远在澳大利亚的他，现在不知道怎么样呢？打开聊天软件，发了个笑脸过去，“亲爱的冰冰，什么时候回香港？带我去吃好吃的吧。”时差3个小时，澳大利亚现在是晚上，陈嘉意不期待毅冰会准时回复。重新打开电脑，将今年的 Supplier Scorecard 整理好，刷新了一下邮箱。邮件已经全部处理完毕，嘉意决定逛逛微博再去吃晚饭。

才刚登录微博主页，便收到了连续好几段未关注人的私信，陈嘉意挑了其中一个点开。“Nico 姐，在么？看了你的故事，我觉得你真的是太厉害了，遇到每件事情都可以处理得当，保持欢乐的心态，从无到有，真的很让人钦佩，跟你学到了很多。可是我就不一样，优柔寡断，一直被同事欺负，完全找不到出路。入公司半年了，一个订单都没有，所有人都给我脸色看。每天守着阿里，感觉日子越来越难过了。本来以为做外贸可以多赚点钱的，现在钱也没有，也找不到工作方法，每天过得浑浑噩噩。Nico 姐，你说我该怎么办才好呢？”

年中有一段时间比较空闲，陈嘉意在网上写了一些外贸小故事，没想到却莫名其妙地火起来了，越来越多的粉丝关注她，私信提问也越来越多。在粉丝大多数的问题里面，她看到了几年前一样迷茫的自己。一向友善的陈嘉意花了一段时间，便把开始的无所适从消化殆尽，慢慢习惯大家的提问，把这种网络的关系看成一种美妙的友谊。陈嘉意很珍惜这样的信任，所以，每一个问题她都会很认真地对待，有的问题暂时不能解决，她也会细心地聆听，她想，或许默默地陪伴也是一种安慰吧。

“除了为了挣钱，你为什么选择做外贸业务？和你的专业有关吗？”陈嘉意习惯性地引导私信人找出自己的答案。

“谢谢你，Nico 姐，没想到你会回复我。”私信人很快就回复了，“我是英语专业的。毕业的时候，听别人说，做外贸可以经常出国，而且接单赚钱快。我面试了一家工厂，刚好他们在招外贸业务员，我就申请了这个岗位，然后被录用了。其实英语专业很局限的，我们镇上小，根本就找不到翻译的工作，所以就选了这份工作。我越来越怀疑自己是不是适合外贸，Nico 姐，你说如果转行做行政的话，我会后悔吗？”

年轻的时候，我们总是在想，如果这样，如果那样，但其实无论怎样，我们总是要为自己每一个决定埋单。那些大大小小的决定，犹豫不决的选择，一个一个串联起来，就成了每一个不同的人生。如同陈嘉意的外贸历程一样，

一路的假想，终成命定。

第二节 毕业季，推开外贸之门

六月不仅迎来了炎炎的夏日，也迎来了各种毕业季，小学毕业，初中毕业，高中毕业，大学毕业，硕士毕业，博士毕业。中国人貌似前半辈子都在考试，然后一次又一次的毕业，一次又一次的离别。陈嘉意很喜欢一段歌词，“什么公式可以让我找到残缺的解答，什么句型可以让我说出悲伤的文法，19年后换来5张证书和半片天涯”。这一次，新鲜出炉的大学毕业生陈嘉意就是来和大学闺蜜宴别的。

呼！陈嘉意用力推开必胜客的门，东张西望，寻找那两个熟悉的身影。终于，在陈嘉意转头准备找手机的时候，看到了一只白花花的手臂高高地召唤着她。

用古波波的话来讲，她跟苏晓晓两个就是心心相通，说话点到即止，跟陈嘉意却截然相反，不吵到最后一刻都不知道两个人讨论的不是同一个问题，好不悲催。可是，人生需要亮点对不对？陈嘉意因此封自己为古波波和苏晓晓人生的亮点，经过大半年的折腾，古波波和苏晓晓被迫接受了这个“亮点”。

“不行啦，我都 Hot Dog 了”，陈嘉意坐下来第一件事就是拿起桌上的水猛灌。

“……”苏晓晓保持一贯的气质美女风格，对陈嘉意一连串的动作表示无语。

“什么 Hot Dog？不要告诉我你想吃热狗。”认识陈嘉意那么久，古波波有预感 Hot Dog 肯定又是陈嘉意瞎编的词。

“热成狗了啊，姐，你给点幽默感好吗？”陈嘉意放下空空的水杯，好不

得意。

“……”果然，古波波和苏晓晓满脸黑线地对望。

“陈嘉意，你上班之后不能再那么无厘头了，在公司里面，同事不会像我们一样宠着你的，知道吗？”苏晓晓忍不住开口叮嘱这个不省心的孩子。

“嘿嘿，我知道呢，好歹有实习经验，我会处理好的。”陈嘉意笑眯眯地说。

今天的小聚就是为陈嘉意这个二货践行的。毕业照才刚拍完，这个坐不住的娃就马上要跑回大广东身体力行去追寻她的那个外贸梦了。对陈嘉意来说外贸的梦想并非偶然，她还清清楚楚记得自己是怎么被一碗糖水给卖了了的。

一、一碗糖水和“外贸入门宴”

当时大三刚结束，陈嘉意暑假在家看电视，从第一个台转到最后一个台，再从最后一个台调到第一个台，不断循环，百无聊赖。幸好，一个电话挽救了这个懒惰到了极点的女娃。电波那一头是嘉意的表嫂，高中学历，某公司外账内账总会计，30岁，有车有房有娃，最可气的是看起来像个25岁的少妇。陈嘉意打心底有点疏远表嫂，因为要在30岁获得事业、家庭双丰收的女人，都得有自己的一套手段，陈嘉意害怕的恰恰就是那些待人接物的技巧。

“嘉意，我煲了红豆莲子百合糖水，你过来吃吧。”表嫂悠闲自在地说。好了，可以忽略前面对表嫂的所有描述了，这一刻嘉意脑子里就只剩下一个字——吃。

在二货陈嘉意享受和红豆糖水恋爱的同时，表嫂顺势跟嘉意确认了专业和英语水平，问了她有没有兴趣去香港展会逛一圈，顺道购物，还提出了酒店餐费全包的诱惑。懵懵懂懂间，嘉意爽快地答应了参展的邀请。就这样，