

巧用外贸邮件拿订单

Power Skills to Get Order by E-mail

刘裕 编著

业务思考 提出读者困惑

要点分析 透析优秀邮件精髓

精要总结 揭秘成功开发客户妙招



中国海闻出版社

013067536

F75
07

巧用外贸邮件 拿订单

Power Skills to Get Order by E-mail

刘 裕 编著



北航

C1675365

中国海潮 出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

巧用外贸邮件拿订单 / 刘裕编著. —北京: 中国海关出版社, 2013. 8

ISBN 978-7-80165-966-8

I. ①巧… II. ①刘… III. ①对外贸易-英语-电报信函
IV. ①H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 181337 号

巧用外贸邮件拿订单

QIAOYONG WAIMAO YOUJIAN NA DINGDAN

作者: 刘裕

策划编辑: 刘倩

责任编辑: 刘倩

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.hgbs.com.cn; www.hgbookvip.com

编辑部: 01065194259 (电话)

01065194234 (传真)

发行部: 01065194221/4238/4246 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

北京市建国门内大街 6 号海关总署东配楼一层

印刷: 北京京都六环印刷厂

经销: 新华书店

开本: 710mm × 1000mm 1/16

印张: 21.75

字数: 356 千字

版次: 2013 年 8 月第 1 版

印次: 2013 年 8 月第 1 次印刷

书号: ISBN 978-7-80165-966-8

定价: 45.00 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

序 言

当今世界经济风云变幻，全球经济一体化的浪潮已成趋势，各国的企业都绕不开全球经济一体化所带来的挑战和冲击。如何在经济一体化的格局中利用全球商业资源的有效配置扩大市场份额，降低经营成本，赢得主动，就成了每一位企业家经营的焦点所在，跨国交易量上升就会成为必然趋势。因此，对外贸易在当今经济活动中所占的比重越来越大，由此带来的商业机会层出不穷。如何把握这些商业机会并最终转化为企业利润就是有志于从事国际贸易的企业和个人都想解决的问题。

对于外贸企业和外贸业务员来说，一定会关心这样的问题：怎样做好外贸？怎么写好开发信获得客户的青睐？开发客户的方法有哪些？如何发现商机？收到询盘后怎样获得订单？多久才能开发出客户？怎样进行价格谈判？如何避免收款风险等。

由于外贸行业的特殊性，通常业务员之间都不会互相分享客户资料 and 关键操作经验，同行之间也是相互保密的，这就造成企业想做内部培训和业务员想自学提高业务能力都缺乏真实的一线案例来借鉴，学习起来非常吃力并且耗费大量时间。一个外贸业务员从入行到熟行通常需要 1~2 年的时间。本书编写的目的是希望通过案例演示的方法，以他山之石可以攻玉为原则，帮助企业缩短外贸人才培养的时间。

作者历时多年跟踪访问近百家外贸企业和多位 SOHO 创业者，经过对一手资料的多次删改和精心编排，最终编成此书，力图从不同的角度展现我国中小企业外贸业务的操盘精华。在案例中提供了大量的外贸一线信息，力求让读者体验亲临外贸一线操作的感受。

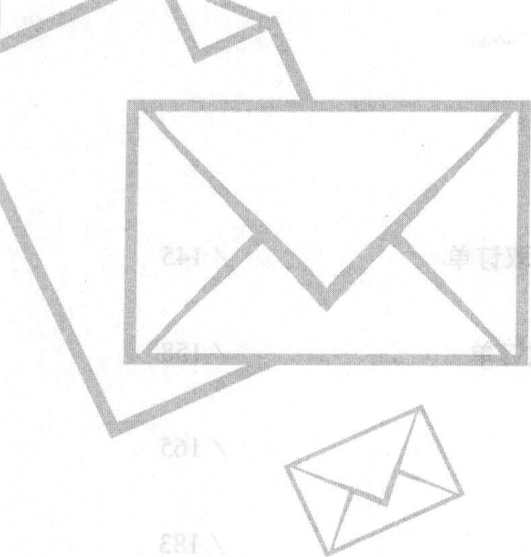
本书所选的案例时间跨度从2007到2012年（处于国际金融危机期），案例所涉企业地域涵盖广东、福建、浙江、江苏、山东、河北、北京、天津、湖南、广西、江西等地，凝结了一线优秀外贸业务员们的心血和智慧。希望本书能给目前在艰难转型的中国企业提供一些有益借鉴，对于职业院校和培训机构，本书案例亦可作为教学参考。

本书侧重于对外贸业务员的操作技巧和买卖双方的心理进行分析，摒弃了以往纯外贸函电理论式的说教和过时的内容，书中25个案例都以全景写实方式，完整展现每一次外贸业务员从前期客户开发、处理询盘、报价、接订单、收款以及其他相关细节处理的全过程。邮件行文通俗易懂，采用中英文对照的形式，方便不同行业读者理解。

由于商业保密的原则，部分内容做了调整（如价格、产品名称、客户名称等），希望读者们谅解。鉴于时间仓促且作者水平有限，书中错误和不妥之处在所难免，希望广大读者批评指正。

刘裕

2013.3



目 录 Contents

案例一	从零开始成交印度客户	/ 1
案例二	多次耗费心神报价错失两次订单机会，不离不弃最终拿下客户	/ 11
案例三	充分发挥开发信优势，高效开发客户	/ 31
案例四	7 天成功开发德国客户，50%定金，发货前付款	/ 52
案例五	艰难开发 B2B 网站上的客户，并说服其采购尾货	/ 72
案例六	坚持不懈跟进一年半最终赢得客户	/ 82
案例七	抓住高端客户，循序渐进，让客户接受高价成单	/ 96
案例八	从网上获得客户采购需求信息后如何谈下订单	/ 107
案例九	以退为进的报价策略成功接单	/ 114
案例十	中国小公司快速成为百年德国企业的供应商	/ 124
案例十一	逆向开发目标市场及多次跟进最后成单	/ 136

- 案例十二 通过 **info** 邮箱抓住客户关心的问题获取订单 / 145
- 案例十三 把客户在 **B2B** 网站上群发的询盘变成订单 / 158
- 案例十四 细心分析客户价值，成功接单 / 165
- 案例十五 通过群发邮件开发南美客户 / 183
- 案例十六 先得到后失去，再失而复得的客户 / 193
- 案例十七 利用 **Google** 地图获得客户信息开发客户 / 208
- 案例十八 4 小时快速接单，72 小时完成收款 / 228
- 案例十九 应对工厂多次临时改变付款方式，让客户下单 / 245
- 案例二十 催收客户尾款和解决产品专利纠纷问题 / 253
- 案例二十一 **SOHO** 如何把询盘变成订单并让客户接受我方的付款方式 / 265
- 案例二十二 把客户要求的 **L/C** 支付谈到 **T/T** 支付 / 276
- 案例二十三 协调客户和工厂的关系操作订单 / 293
- 案例二十四 如何让很久没有下单的老客户再次下单 / 316
- 案例二十五 价格报错后继续接单出货保住客户 / 325

案例一 从零开始成交印度客户



业务思考

1. 您知道如何处理客户砍价并促成交易吗？
2. 怎样做才能让您发出样品并报价后不会音信全无？



案例简介

做过外贸的朋友们基本上都会遇到一些难以应对的买家，貌似砍价是其与生俱来的习惯。当你把辛辛苦苦准备好的报价单发过去以后，客户通常不会有反应，等到你再发一封追问邮件时，客户张口就是“Please give me good price, the price so high.”（要折扣）等等。身边的朋友们都说印度的市场很大，但是价格很差，让人头痛。

Small 通过外贸开发信开发客户，从发送推销信，到报价，到讨价还价，到成单的全过程，体现出印度买家购买的风格和成单的特点，以供外贸同仁们借鉴。

Small 一直在浙江瑞安一家汽车配件公司做业务，一天，Small 通过印度的一个 B2B 网站获得客户的联系方式，随即开始给客户发信。

Dear Neeraj Jain,

Glad to get your contact information from India mart.

很高兴从印度市场（印度大型 B2B 网站，类似中国的阿里巴巴）这个 B2B 平台获得您的联系方式。

We supply Stepper Motors with good quality and very competitive price.

我们供应步进电机，物美价廉。

We hope to be a partner of your company!

希望能成为贵公司的合作伙伴！

If you need E-catalogue, we will provide.

如果需要电子目录，我们随时奉上。

Please send E-mail to me or call me directly. Thank you!

可以随时给我发邮件或打电话洽谈。谢谢！

Best Regards

Small Wang



要点分析

Small 这份开发信，初衷就是一切从简。开发信开篇即指出客户的联系方式来源，接着表明可以提供质优价廉的产品，最后简述如果客户感兴趣，随时奉上电子版的产品目录以便参阅。

大概过了一周时间，客户有回复了，当时 Small 心里就有点小激动。

接下来，客户不但要 Small 发电子目录，而且委托他在中国的朋友给 Small 带个样品过来，要求 Small 做他公司的产品和客户样品间的性能对比测试。

Dear Small Wang,

Hello, it would be nice if you can send me the E-catalogue of your Stepper Motors. I have sent one sample of stepper motor with my Chinese friend Mr Welkin to Ruian City.

如果您能给我发步进电机的电子版目录就再好不过了。我已经给我在中国瑞安的朋友 Welkin 先生发了步进电机的样品。

Mr Welkin works in ××× group and his mobile No. is 139 ××××××. He will reach Ruian City tomorrow night.

Welkin 先生在 ××× 集团工作，他的电话是 139 ××××××，他会在明天晚上到达瑞安。

Please contact him and collect sample. We will discuss new requirement with you when you get sample.

请联系他拿样品，您拿到样品后我们再和您讨论新的要求。

Regards

Neeraj Jain

Small 当时按捺不住激动，问了一下这个客户在某集团工作的中国朋友其信誉度如何（Small 得知这个印度客户的信誉度还不错，于是就放心了），接下来就给该客户回信。

Dear Neeraj Jain,

Thank you for sharing the stepper motor sample for me.

谢谢您给我提供步进电机的样品。

We have taken a test with stepper motors comprehensive performance with the samples. At last, we find our samples is better than yours.

我们已经拿到步进电机的样品并进行综合性能测试。最后发现，我们的样品质量要优于您所提供的样品。

Please check the test result with attachment.

请查看附件的测试报告。

Waiting for your early reply.

期待您第一时间回复。

Regards

Small Wang

又过了半个月的时间，Small 的产品与印度客户提供的样品进行了步进电机综合性能测试等，最后的实验数据表明 Small 的样品性能比客户提供的样品要高很多，接着 Small 把自己公司的样品发给客户，期待印度那边的检测结果，这个时候 Small 的心情还是很忐忑的。



要点分析

外贸业务中发样品是一个非常关键的环节，样品合格与否有时候直接决定了客户要和哪家供应商合作，我们一定要发符合客户质量要求的产品（不能比客户的样品好得太多，当然更不能比客户的样品差，质量太好的产品容

易使得批量生产时工厂工艺不好控制，客户按样品标准验货容易找麻烦压价格，要折扣)，而且包装时也需要加倍小心，尽量防水防震，以免在运输途中损坏。

Dear Mr Wang,

Thank you for you PL.

谢谢你发来形式发票。

I have discussed with my cousin at Shenzhen office.

我已经和我深圳办事处的表妹讨论了这件事情。

I will tell you the result when we finished the discussion.

我将会告诉你讨论后的结果。

Regards

Neeraj Jain

有惊无险地过了一个月，客户说 Small 的样品经过检测后是合格的，接着让 Small 把形式发票发过去，Small 知道最纠结最痛苦的时刻马上就要来了，因为要涉及价格谈判。但这也是外贸业务员很期待的事情，下面 Small 开始给客户发形式发票和作费用说明。

Dear Jain,

We should confirm the payment terms and the date of delivery time both for 6 000 pcs and 19 000 pcs.

我们将给您确认 6 000 件及 19 000 件产品的付款方式和交货时间。

We have received 50 000 RMB regard as deposit for the first order 6 000 pcs. To ensure the shipment time we need you pay the balance for the 6 000 pcs motors before June 30. The balance amount will be 52 000 RMB.

第一次订单 6 000 件，我们需要收 50 000 元人民币的定金，在 6 月 30 日前我们需要收到 6 000 件的尾款以确定出运日期，尾款总金额为 52 000 元人民币。

As we said online, if you want to place order for 19 000 pcs, we need 30% of payment as deposit which is much more than 50 000 RMB, but if you really want to pay the 50 000 RMB as the deposit we can accept.

如我们在网上所谈，如果您订 19 000 件的话，我们需收取 30% 的定金，这会

远远超出 50 000 元人民币。但如果您确实只想支付 50 000 元人民币的定金，我们也可以接受。

So you can think the balance for 6000 pcs as the deposit for next 19 000 pcs.

您可以考虑把 6 000 件的尾款，当作下次订单的 19 000 件的定金。

If this payment will be 102 000 RMB + 52 000 RMB (balance for 6 000 pcs + 50 000 RMB deposit for 19 000 pcs) .

如果用这种方式付款，那么您就需要支付 102 000 元人民币 + 52 000 元人民币（这个是 6 000 件的尾款 + 19 000 件的定金）。

We will ship the goods of 6 000 pcs after we got the balance.

If necessary, we welcome you to visit our factory, we can talk face to face, you can check products' quality by yourself.

我们收到 6 000 件的尾款后即刻安排发货。如果您认为有必要，我们欢迎您到我们工厂参观，我们可面谈。您也可以亲自检查产品质量。

Best Wishes

Small Wang



要点分析

这是 Small 亮剑的时刻，此次必定要有收获。按照常理，一般是订货量低，单个产品价格高一些，反之亦然。当时在 MSN 上这个印度客户和 Small 说一年的采购量是 80 万件，向 Small 要更低的价格，Small 也与经理们讨论了一下，最后决定给他优惠价格。因为，当时 Small 知道这个价格公司是可以做的，而且其他同行也可以做到。Small 就及时跟经理沟通，确定价格。

这个印度客户比较聪明，而且很善变，他把一年的量报给 Small，取得优惠价格，实际上，后来是分批下单，公司这边也着实很费力。不过此客户确实让 Small 获益不少，此乃后话。

Dear Mr Wang,

We thank you for your cooperation.

谢谢您的合作。

We agree to pay 102 000 RMB at the time of delivery of 6 000 motors.

我们同意在 6 000 件电机发货时，支付 102 000 元人民币。

This will complete our payment of 6 000 motors and you will get 50 000 RMB deposits for our new order of 19 000 motors.

这个是支付 6 000 件电机全款，同时您可以收到我们 50 000 元人民币作为新订单 19 000 件电机的定金。

Regards

Neeraj Jain

公司这边跟客户商议分期交货，客户那边分期付款。

Dear Mr Wang,

We have not paid money so far. I have asked you to send me your account detail so that we can make deposit in your account.

我们还没有付款，我在邮件里已说明需要您的银行账户的详细资料，然后我们才能给您付款。

Regards

Neeraj Jain

一切都谈好了，公司账号也都发给印度客户了，就等着客户付款了。本来说好第二天付款的，结果客户说忘记了网上银行密码，又向 Small 要了农业银行的账号（Small 先前给客户发的是工商银行账号，也许是好事多磨吧）。

Dear Mr Jain,

We are so happy to receive the deposit money from your cousin at Shenzhen. I need purchase and sale contract (If the treaty content is written in Chinese and English, that's great).

很高兴收到了您在深圳的表妹打来的定金。我需要一份采购和销售合同（如果是中英文双语版的就再好不过了）。

Please see the attachment with the A/C details and the packing list.

请查看附件中我们的银行资料以及装箱单。

Best Regards

Small Wang

Small 向印度客户说公司这边已经收到了其深圳办事处汇过来的定金，并

且表示会在第一时间安排订单，保质保量按时完成生产任务。

Dear Mr Wang,

Kindly mail me packing list. Please pack 4 small cartons (4 × 100 pcs) in one big carton as last time.

请给我发装箱单，用4个小纸箱（每个小纸箱100件），然后再把4个小纸箱装到一个大纸箱里。

Please cover all cartons by plastic to protect them from water.

请用塑料覆盖纸箱表面以免受潮。

Shipping mark should be written on big carton and the small cartons.

大小纸箱都需要写上唛头。

The shipping mark as follow - 唛头信息如下

To - ××× International, Delhi Carton No - SM1

Since total number of motors is 5 000 pcs and there are 400 motors in one carton, 12 cartons will have 400 motors and carton No. 13 will have 200 motors. Hence last carton will have shipping mark:

由于电机数量是5 000件，而纸箱容量是400件一箱，所以前12箱都是400件一箱，第13箱是200件一箱，最后一箱唛头如下：

To - ××× International, Delhi Carton No - SM13

Regards

Neeraj Jain

一个月后，Small 这边准备给印度客户发第一批订单共计5 000pcs（在余款到位的前提下），货物发到深圳入仓。接着给客户发了一份邮件，说货物已经发往深圳，顺便发了 Track number，方便客户自己跟踪货物。至此相安无事，这个印度客户的第一个单子就这样完成了。

Dear Wang,

We want to buy thread three hole. You had told me about two models and the price was 2 and 2.5 RMB. Kindly inform me what the difference in quality between two models.

我们想买三孔螺纹，之前您和我说过两款，价格分别是2元和2.5元人

民币。请向我说明它们在质量上有什么不同。

We need three holes with fitting screws and washers.

我们需要三孔螺纹用于固定螺钉和垫圈。

Please send me drawing/dimension of three hole, It's can help me to check if it can be fitted on the stepper motors in stock.

请发给我它们的尺寸和设计图，以便我能确认是否适用于我们库存的步进电机。

I am waiting for your reply.

盼复。

Regards

Neeraj Jain

一个月之后，印度客户说已经收到货物，货物外观包装没有破损，很漂亮。第二个产品配件的订单来了，但客户说还要看看价格，这是业务员最痛苦但又最享受的时候。现在看来，这个印度客户算是稳定了。下面他跟客户说明两种产品的不同之处。

Dear Jain,

Thank you for your inquiry.

谢谢您的询盘。

Well, the hole B is more complicated than hole A in the production process.

在生产过程中B产品要比A产品复杂一些。

Three hole B (plastic for PET) is better than three hole A (for PPT).

B产品是PET塑料的，质量要好于A产品，A产品是PPT材料制作的。

Well, if you need we can offer the screws, but I don't know which washers fitting for the three holes.

如果您需要我们供应这些螺丝，但我不知道哪类垫圈适合这些三孔电机。

Could you offer me the picture with the washer?

可以给我发一张垫圈的图片吗？

Please check the attachment with the dimension drawing with PDF for your confirm.

请查看PDF附件的设计图的产品尺寸。

We will spend 2 days on the Dragon Boat Festival. Waiting for your early reply.

我们在端午节要放假 2 天，盼尽早回复。

B&R

Small Wang

客户回复如下：

Dear Wang,

Our customer says he can take three holes without thread, you just need to send screw to me and we don't need washer.

我们的客户说他可以搞定无螺纹的三孔电机，您只需要给我发螺丝即可，我们不需要垫圈。

Please give me your bank details of Agriculture Bank and the amount we have to pay for 1 000 pcs.

请发给我您的农业银行的详细账户资料，我们将购买 1 000 件。

Regards

Neeraj Jain

Dear Jain,

Please check it as soon as possible.

请尽快查看附件。

We had more than 1 000 pcs in stock.

我们有超过 1 000 件的库存。

Please remember show me the picture of the washer.

请给我发一下垫圈的图片。

I will send the Agriculture Bank account to you as soon as possible.

我将尽快给您发我们的农行账户。

Regards

Small Wang

接下来就是正常程序，Small 收到货款后，把库存的 1 000 件产品发给了客户。



精要总结

1. 善于捕捉网络商机：外贸业务员需要有敏锐的眼光，在主要商业网站上猎取有价值的客户信息，以便进行开发。商机不会每天都有，它们只留给有耐心和有准备的人。

2. 选择策略：给客户发样品是外贸业务中的关键环节，有时候还起到决定性的作用。请回想一下您自己的公司或您的朋友的公司给发样品的时候是不是经常粗心大意，不是尺寸不对就是颜色发错等，客户收到样品后开始抱怨，您又和客户解释做大货生产时不会出现这样的问题。试想一下，如果您是客户会接受这些解释吗？订单下过去会放心吗？

发样品的原则：不能给比客户样品好太多的产品，更不能比给客户的样品差。质量太好的样品，容易使得工厂在批量生产时不好控制工艺，如果客户按样品质量来验货，容易找麻烦来压价格和要折扣。

3. 定价策略：面对客户抛出有大订单诱惑的时候，我们需要预计客户会把订单拆分成十个小单分批下过来，而分批下单的产品客户又要求我们给大货的低价。我们在给客户报价的时候需要在保证自己有一定利润的前提下，给客户一个优惠的实在价格，这个价格是基于成本计算而同行对手做不到更低的时候再报出去。