



一位美国淘金客在中国12年的经商心得  
一部应对日益恶劣外贸形势的锦囊精华


# 外贸高手 是这样炼成的

## 做好国际贸易的12堂必修课

[美]帕特里克·海斯/著  
刘欧/译

跳出模

司的未来

全国百佳图书出版单位  
 时代出版传媒股份有限公司  
安徽人民出版社

# 外贸高手 是这样炼成的

做好国际贸易的12堂必修课

[美]帕特里克·海斯/著  
刘欧/译

全国百佳图书出版单位  
**ARCTIME** 时代出版传媒股份有限公司  
时代出版 安徽人民出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸高手是这样炼成的 / (美) 海斯著 ; 刘欧译 . -- 合肥 : 安徽人民出版社 , 2013.4  
ISBN 978-7-212-06499-0

I : ①外… II . ①海… ②刘… III . ①对外贸易 IV . ① F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2013) 第 080114 号

安徽省版权著作权合同登记字 : 12131269 号

本书中文简体版由  授权北京时代华文书局出版发行

## 外贸高手是这样炼成的

作 者 | (美) 帕特里克·海斯

译 者 | 刘 欧

出 版 人 | 胡正义

选题策划 | 胡俊生

责任编辑 | 胡俊生 李晶晶

责任印制 | 刘 银

营销推广 | 孙向雷

装帧设计 | 亮点设计工作室 王艾迪

出 版 | 时代出版传媒股份有限公司 <http://www.press-mart.com>  
安徽人民出版社 <http://www.ahpeople.com>  
合肥市政务文化新区翡翠路 1118 号出版传媒广场 8 楼  
邮编 : 230071

发 行 | 北京时代华文书局有限公司  
北京市东城区安定门外大街 138 号皇城国际大厦 A 座 8 楼  
邮编 : 100011 电话 : 010-64267120 010-64267397

印 刷 | 北京亚通印刷有限责任公司 电话 : 010-52891770  
(如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与印刷厂联系调换)

开 本 | 710×1000 1/16

印 张 | 15

字 数 | 220 千字

版 次 | 2013 年 8 月第 1 版 2013 年 8 月第 1 次印刷

书 号 | ISBN 978-7-212-06499-0

定 价 | 35.00 元

版权所有, 侵权必究

## 引言

## FOREWORD

本书涉及到了大部分有关国际贸易方面的知识，我会很详细地讲解每一章节的内容，这样你可以很好地理解并应用这些知识。在很多章节中，我会向你讲解一些实例以及图表，这些图表有助于你更好地学习和理解这些知识。当我开始讨论一个话题的时候，我会先从一个最基本的点讲起，然后再深化这个主题，希望通过这种方式让你能够更容易理解这些知识。

当你读完这本书的时候，你会掌握很多国际贸易方面的知识和技巧。你会更深入地了解你的产品，可以很自信地向客户介绍你的产品，正确地回答客户提出的相关问题，向客户提供最专业优秀的服务。你同样会更了解你的客户，包括他们的产品、市场、国家、节日等。你会更自信地与客户进行交流，因为你会学习到如何正确地与他们交流。你会对获取新客户以及新业务充满信心，你会学习到如何与客户、同事以及产品经理保持良好的关系。你会做到最好的自己，领先于业务上的竞争对手，赢得客户以及同事的尊敬。

无论你从事哪方面的业务，也无论你的资历如何，这本书都会在很多方面很大程度地给予你帮助。

## 目录

CONTENTS

### 第 1 堂课：了解你的客户

---

第一节 你是否真正了解你的客户？ / 004

第二节 了解你的客户所在的国家 / 010

第三节 了解客户业务的旺季和淡季 / 016

第四节 了解客户的弱势 / 022

### 第 2 堂课：了解客户的产品

---

第一节 如何了解客户的产品 / 029

第二节 了解客户产品的历史和设计 / 031

第三节 了解客户产品的变化和趋势 / 034

## 第 3 堂课：如何与客户交流

---

第一节 如何通过电子邮件与客户交流 / 044

第二节 如何通过即时通信软件与客户交流 / 060

第三节 如何通过电话与客户交流 / 071

## 第 4 堂课：从现有的客户手中获得更多的业务

---

## 第 5 堂课：为客户提供最好的服务

---

第一节 了解客户的需求 / 096

第二节 领先业务上的竞争者 / 099

第三节 如何为客户提供最好的服务 / 104

## 第 6 堂课：获取新客户

---

## 第 7 堂课：与客户保持良好的关系

---

- 第一节 如何与客户保持良好的关系 / 135
- 第二节 对客户保持真诚的态度 / 139
- 第三节 不要为你的错误找借口 / 143
- 第四节 正确地回答客户提出的问题 / 145

## 第 8 堂课：正确形式的单据

---

- 第一节 正确的产品报价单  
( Quotation ) / 164
- 第二节 正确的形式发票  
( PROFORMA INVOICE ) / 170
- 第三节 正确的商业发票  
( COMMERCIAL INVOICE ) / 176

## 第 9 堂课：了解你的产品

---

## 第 10 堂课：如何与产品经理合作

---

第一节 产品经理和销售人员的职责和关系 / 193

第二节 与同事保持良好的关系 / 197

## 第 11 堂课：如何提升业务水平

---

第一节 跟进报价单 / 201

第二节 完善的产品售后服务 / 204

第三节 获得销售优势 / 208

## 第 12 堂课：如何做到最好的自己

---

第一节 保持积极的态度 / 219

第二节 保持最好的业务水平 / 222

第三节 永远不要停止学习 / 228



# 第 1 堂课

了解你的客户

---



对于做国际贸易的人来说，了解你的客户是非常重要的，这将会成为你在业务上最大的优势之一。你对客户了解的越多，优势就越大，同样这会在很多其他方面给予你帮助。如果你非常了解你的客户，你一定会非常自信地与客户进行交流，能够正确地回答客户提出的问题，向客户推荐最适合他们的产品。如果你能够做到这些，客户一定会知道你在国际贸易方面很有经验，是值得信赖的供应商，你自然会获得来自客户的订单。

了解我们客户的过程就好比获取知识的过程，我们可以从这其中学到很多。在本堂课中，我们将学习到如何了解我们的客户，了解客户所在国家的一些基本信息，包括客户国家的文化、节日、气候、天气、消费群体。我们也会学到了解客户业务的淡季、旺季和弱势的原因和重要性。了解这些知识对于我们有很大的帮助。通过了解客户国家的一些基本信息，我们可以在最适当的时间向客户销售最合适的产品。了解客户业务的淡季和旺季，我们可以帮助客户如何在淡季销售更多的产品，并且延长他们的旺季。了解客户的弱势，我们可以帮助客户避免一些重大的错误，帮助他们把弱势转化成相应的优势，这样我们就有机会从客户手中获得更多的业务。

## 第一节

### 你是否真正了解你的客户？

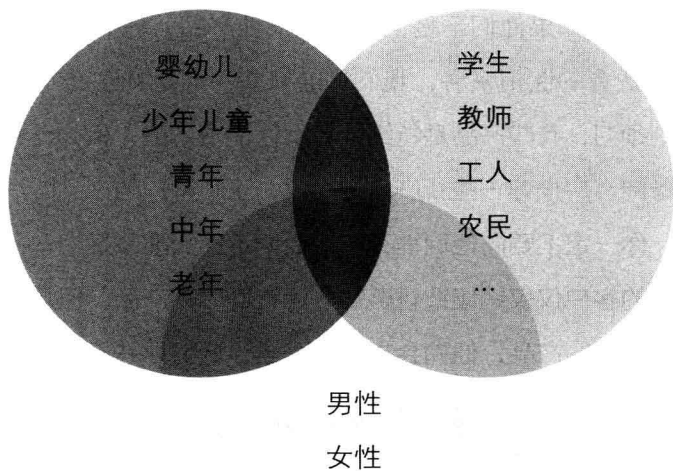
客户对于任何从事贸易的公司以及个人来说都是非常重要的，因为你需从客户手中获得业务，尽可能多地了解你的客户是非常有必要的。也许你自认为已经足够了解你的客户，那么你是否真正了解你的客户呢？这其实不是一个很容易回答的问题。如果你的答案是肯定的，那么你能否准确快速地回答出下面的这些问题：客户的产品的消费群体有哪些？客户的产品是否出口到其它国家？客户的哪些产品比较畅销？如果你无法准确地回答出这些问题，那么说明你还不是真正了解你的客户。那么让我来告诉你如何找到这些问题的准确答案，你会看到了解这些问题是多么的重要。

#### ◆ 客户的产品的消费群体有哪些？

如果你不是很确定这个问题的答案，找到问题答案最简单的方式便是通过浏览客户的网站，了解客户的历史情况，查看客户的一些基本信息，了解客户的产品，这样你可以很容易地了解客户的产品的消费群体有哪些。了解客户的产品的消费群体是非常重要的，这会使你更容易地站在客户的角度去思考问题，你会更好地了解什么样的产品更适合销售给你的客户。如果了解到这些信息，当你为客户开发一些新产品的时候，你会变得更有优势。如果客户的产品只面向特定的

消费人群，例如，青少年，那么你只需要为客户开发一些适用于这一消费群体的产品。

消费群体根据消费者的年龄、性别和职业会有不同的划分标准。让我们看看下面的图例：



针对不同年龄消费群体的畅销产品是不一样的。婴幼儿消费群体的年龄范围在0-6周岁，他们是年龄最小的消费群体，这一群体的市场是非常值得关注的，因为很多家长总是希望自己的孩子从一出生就享受最好的东西，针对这一消费群体比较畅销的产品包括奶粉、婴儿车、婴儿床等。少年儿童消费群体的年龄范围在6-15周岁，这个年龄阶段的消费者生理上逐渐呈现出第二个发育高峰，而且他们已经开始属于他们的学生时代，因此针对这一消费群体比较畅销的产品包括儿童服装，文具，图书等。青年消费群体的年龄范围在15-30周岁，这个年龄阶段的消费群体实际上可分为青年初期和青年晚期两个时期。青年初期的消费群体一般都是在读的高中生和大学生，青年晚期的消费群体一般都是刚入职的新人或是有几年工作

经验的员工，他们比较喜欢追逐潮流，喜欢购买比较时尚的产品，例如手机，平板电脑。中年消费群体的年龄范围在30-60周岁，这个年龄阶段的消费者的心理已经比较成熟，有很强的自我意识和自我控制能力。如果他们想要购买一种产品，通常会经过一段时间的考虑和比较。老年消费群体的年龄范围在60周岁以上，这个年龄阶段的消费者在生理上和心理上都已发生了明显的变化，如果他们不是十分需要一种产品，他们很难决定购买这种产品。就消费者的性别来讲，我们知道有些产品是特别针对男性消费者的，例如，剃须刀，有些产品是特别针对女性消费者的，例如化妆品。

当你准备向客户推荐一些新产品的时候，了解客户的产品的消费群体就显得更重要。你一定不要向他们推荐一些他们不感兴趣或是根本不消费的产品。例如，你的客户仅仅销售针对婴幼儿消费群体的产品，但是你却向他们推荐一些首饰之类的产品，他们会觉得很奇怪，认为你并不了解他们的公司和产品，这样你就很难从他们手中获得业务。相反，如果你非常了解客户的产品以及消费群体，并且向客户提供他们最需要的产品，客户会很高兴看到一些他们需要的新产品，这样你就很容易从客户手中获得业务。

如果你无法从客户的网站中找到这个问题的答案，或是客户暂时没有自己的网站，那么如何才能准确地获知这个问题的答案呢？我建议你可以直接询问你的客户，不要害怕向客户提出一些关于业务方面的问题，我相信你的客户会很乐意回答你这些问题。当你向客户询问一些问题的时候，一定要说明询问的原因，这样客户才能很好地了解你的意图，下面就是一种比较规范地询问客户问题的方式。

“Hello Client, I would like to know what your product consumer groups are, because we have recently developed a lot of good new products. I can recommend some of my latest designs for you.”

“您好先生/女士，我很想知道您的产品的消费群体有哪些，因为我们最近开发了很多不错的新产品。我可以为您推荐一些我们最新的设计。”这种询问问题的方式很容易让客户接受，因为客户可以很清楚地了解你的用意，他们一定会很乐意回答你的询问。

#### ◆ 客户的产品是否出口到其它国家？

了解客户的产品是出口到其它国家，还是仅仅针对客户本国的市场是非常有必要的，因为你可以有机会从客户手中获得更多的业务。如果客户的产品出口到其它国家，你需要试着了解这些国家的基本信息，这样你就可以向客户推荐一些与这些国家的文化和节日相关的产品，这是一种非常有效的寻求新业务的方式，我们会在下一节具体讲到如何了解客户的国家。

如果你不是很确定这个问题的答案，你同样可以通过浏览客户的网站来获知这个问题的准确答案，了解客户的客户，看看他们来自哪些国家和地区。你同样可以直接向客户询问这个问题，例如，

“Hello Client, I would like to know whether your product is sold more in your country or is exported to other countries, because we have a lot of products for different countries and regions. I think you will be interested in our products – both local market and export market.”

“您好客户，我很想知道您的产品更多的是销往你们本国还是出口到其它国家，因为我们有很多针对不同国家和地区的产品。我想您一定会对我们的这些产品很感兴趣的，无论您的产品是针对本地市场还是出口市场。”我们可以看到，在向客户询问一些业务方面问题的时候，一定要给出询问的原因，这样客户才不会认为你有意与他们争夺业务。

### ◆ 客户的哪些产品比较畅销？

了解客户的哪些产品比较畅销是非常重要的，通过研究这些畅销的产品，你可以很清楚地了解客户产品的发展趋势，然后利用这些信息为客户开发新产品。如果你了解到客户的某些产品的销量非常好，那么你需要充分了解这些产品，包括产品的历史，设计，变化，这样你可以很容易地发现产品的趋势，为你的客户开发一些类似的产品。我们会在下一堂课具体讲到有关客户产品的知识。

通过查看与客户的历史交易记录，你可以很清楚地了解你的哪些产品在哪些特定的时间段销量很好，你可以向客户推荐一些类似的或是相关的产品。你同样可以了解到你的哪些产品销量不是很好，你需要避免再次推荐同样的产品给相同的客户。如果你总是销售一些销量不好的产品给客户，他们一定会寻找其他的供应商合作，即使有的时候这些产品是你的客户亲自挑选的。在这里你需要思考一些问题，为什么这些产品的销量不是很好？是产品本身的问题，例如质量问题、设计问题，还是这些产品不适合客户的消费群体？因此，在你准备销售一些产品给你的客户之前，必须足够地了解这些产品以及你的客户，一定要确保你的产品没有任何的质量问题，足够地吸引他们，同样看看这些产品是否真的适合你的客户。如果你能够做到上面的这几点，那么你的产品的销量一定会很好，客户才会再次与你合作。

以上只是一些比较典型的例子，你可以看到了解你的客户是多么的重要。接下来让我讲述一个我在美国工作时的亲身经历，你会发现了解我们的客户是多么的重要。那个时候，我刚刚开始接触有关国际贸易的工作。公司派我去接待一位客户，我没有做任何准备就去接待了这位客户。事实



上我犯了一个非常大的错误，因为事先我并没有去仔细了解这位客户以及他们公司的情况。当这位客户问我能否谈谈我对他们公司产品的看法和意见时，这对于我来说真的很难回答，因为我并不是十分了解他们的产品，这让我感到很窘迫。事后我查看了该公司的有关资料，知道了他们销售很多不同种类的产品到全世界的很多国家。通过这次经历，我意识到了解我们的客户是多么的重要。我们不仅仅要了解客户的产品，更要做到了解每一点可能涉及到业务方面的知识。现在你可以知道你是否真正了解你的客户。接下来就让我们来学习如何更好地了解我们的客户。