

· 外贸操作实务系列 ·

乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

外贸 实务经验 分享33例

THE PRACTICAL
EXPERIENCE
沱沱网
中文站 主编

IN THE
INTERNATIONAL TRADE

他们遇到的，正是你会遇到的。看看他们写的，你就知道怎么做了！

中国海关出版社

外贸实务

经验分享33例

沱沱网中文站 主编

The Practical Experience
in the
International Trade

中国海潮出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸实务经验分享 33 例/沱沱网中文站主编. —北京:
中国海关出版社, 2008. 11
ISBN 978-7-80165-560-8

I. 外… II. 沱… III. 对外贸易—贸易实务 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 139464 号

外贸实务经验分享 33 例

The Practical Experience in the International Trade

(北京市朝阳区和平街东土城路甲 9 号 100013)

新华书店经销 北京华戈印务有限公司印刷

2009 年 1 月第 1 版 2009 年 1 月第 1 次印刷

开本: 1/16 印张: 14

字数: 120 千字

ISBN 978-7-80165-560-8

定价: 28.00 元

海关版图书, 印装错误可随时调换

发行部: 010-84252703

图编部: 010-64227190-666

金钥匙书店: 010-65195616

出版社网址: www.haiguanbook.com

Contents /目 录

第一章 新手初上路 / 1

外贸新手如何找工作 / 2

新手如何攻外贸之玉 / 12

第一次外贸历险记 / 19

第二章 找客户的技巧 / 29

网络找客户实战技巧 / 30

谈如何开拓非洲市场 / 38

第三章 参展攻略 / 41

什么样的小企业适合参加广交会 / 42

认认真真卖滥货——小企业的广交会生存之道 / 51

小企业的“后广交会时代” / 56

参展和客户管理心得 / 60

第四章 外贸流程关键点解惑 / 67

外贸谈判中如何充分把握自己的优势 / 68

寄样后，为什么客户不理你 / 73

三招教你轻松搞定客户 / 77

外贸定价技巧 / 81

跟单信用证的操作要点 / 86

关于在线支付通道 / 91

提单丢失后的化险为夷 / 96

Contents /目 录

慎用有风险的付款方式 /101
接待国外客户的几个实用小技巧 /106
节省运费的一些小诀窍 /109
如何将电子询盘转化为真实订单 /112
迅速完成订单实例 /118
超市订单，一波三折 /142
外贸谈判的11个技巧 /146
银行人看外贸 /150

第五章 巧识外贸骗局（外贸风险）/161

从容应对客户破产 /162
贸易重在“原则” /168
变色陷阱 /174

第六章 一路走来的体会 /177

小女子起伏的创业经历 /178
我的外贸成长生涯 /184
外贸长征，有惊吓也有惊喜 /192
外贸企业的脱困之道 /199
我做业务的“恋爱”哲学 /208
从寓言透视外贸 /214

第一章

新手初上路

外贸新手如何找工作

找工作对新人来说是一个非常难过的关卡。很多公司一句“我们要有工作经验的”，就把很多想做外贸的人挡在了大门之外。

为了对大家找工作有些帮助，这里我将提供一些找工作的经验和诀窍，以供大家参考。

● 找工作之前要做的准备

1. 把上学时的外贸专业知识看一遍。（如果觉得时间来不及，就好好看看外贸实务指南方面的书。）

目的：对外贸流程有个大体了解，应付专业笔试。

心得：我找工作的时候，就曾经遇到一些麻烦。那时候我已经工作一年多，算是有经验的人了，结果对方面试出题考察CY-CY、EXW、DDP等术语，平时根本用不到，我当时就傻了。所以，外贸基本知识在面试前一定要看一下，哪怕是稍微有个印象对找工作也很有作用。

2. 准备一下英语口语。（要有目的性，比如说自我介绍等要滚瓜烂熟。）

目的：应付面试时考官的口语考试。

心得：我被面试及面试别人，基本上遇到最多的就是自我介绍。所以一定要写好自我介绍稿子，背诵熟练，在面试的时候有备而来。我的稿子主要是基本介绍、工作经历以及对外贸的看法等。

3. 看一下深海鱿鱼的《外贸七日通》《信用证 6 小时教程》等外贸实务书籍。

目的：对外贸实务有个简单了解。

心得：这两本书流传甚广，网上书店和各地新华书店都能找到。

● 找工作的目标性

1. 工作性质的定位

首先要明确，你想要找一个什么类型的工作，是跟单、单证、业务助手还是直接做外贸业务。

有些人喜欢循序渐进，从跟单做起，一步一步往上走。不过个人还是鼓励有闯劲的各位“同事”直接接受外贸业务的工作。虽然很有挑战性，可也是迅速成长和实现价值的最快方法。

2. 工作地域的选择

喜欢到处走走的外贸新人，可以选择到广东、福建、浙江、江苏的一些县级以下的地区去。这里外贸环境好，工作容易找，而且待遇也不错。例如：广东佛山、东莞、深圳关外的一些县级以下区域，浙江台州、宁波、金华、义乌等地，江苏苏南的一些地区。

如果是北方人，又不喜欢去南方的，可以考虑去山东、天津这些外贸环境比较好的地方。

心得：我刚毕业的时候去了浙江慈溪，这段工作经验对我来说很宝贵，让我懂得了一些业务员很多年都不太明白的事。比如价格计算，很多人对含税价、不含税价、开票价、不开票价搞不清楚。实际一般情况下，工厂所说的不含税价格和不开票价格是一样的，而实际在算退税时使用的不含税价则是纯不含税的那部分（含税价/1.17）。

● 一般办法

下面和大家分享一下我找工作的体验和经历。

1. 自信

我参加面试的时候都是很自信的，甚至是有些自负。一般情况下，考官都是跟我们一样的外贸人，不会端架子。也有时候是人事经理再过一遍，不过一般谈的都是薪酬或者福利等事情。我面试别人的时候也比较喜欢自信一点的人，扭扭捏捏的人不适合做贸易。

2. 夸大

同时，我还会夸大一点自己的能力。原则是不能高得太离谱。比如说，我只是实习过两个月，我就稍微夸大一下说自己工作了半年。当然你得有话说才行，别一问三不知，那就露馅了。以此类推，有半年经验，你就可以说自己工作一年了。

3. 表情

面试的时候一定要面带微笑，眼睛要直接看着考官的眼睛，这属于礼仪方面的知识，一方面是出于礼貌，另一方面让考官觉得你很自信。

● 其他诀窍

1. 笔试的技巧

这里对笔试的一般考题做个总结，供大家做准备。这些都是我或者我的朋友经历过的一些考题。这里提供的题目不一定所有公司都考，而且有的公司根本就没有笔试这一项。

(1) 术语和简写

主要是一些缩写。如 13 个价格术语 FOB、CIF、CFR、EXW 等和一些其他的英文简写如 CY—CY 等。这里要说明的是 CFR 这个术语。

很多公司的写法不一样，有些公司写作 CNF，有的写成 C&F，其实都是这一个术语（COST AND FREIGHT）。

（2）信用证或合同等条款的翻译

主要是考翻译水平及对信用证等的认识。

信用证的条款一般都是固定模式，在一些基本信息后就是所需单证。而单证里基本上也是固定的几种。比如 BILL OF LADING, COMMERCIAL INVOICE, PACKING LIST 这三个是必需的。每一个所需单证前都有一个“+”号或者“-”号来分开。

合同或者其他资料的翻译则要看你的英语水平了。一般情况下不会太难，只需要简单地把大概意思翻译出来就行，千万别去硬抠某些单词。如果实在看不明白就猜大概意思，考官只要觉得靠谱就不会出问题。

（3）对某一件事情的看法或将来工作的计划

比如，谈谈你觉得做外贸业务应该具备什么素质。这主要考外语的表达，类似以前考试中的英语作文。多读些前辈们的心得或职业生涯等文章，多总结，到时候自然就能编出来。如果有自己的想法那更好。

2. 面试的技巧

上面也提到了要夸大一点，这里就实际情况进行一下解释。

（1）工作经验

工作经验是决定你能不能找到合适工作的一个很重要的因素（非必要）。如果去一般的私有企业应聘，工作经验一定要多说点。比如只是普通毕业生，没有参加过任何外贸工作，你可以说，在毕业前参加过半年的工作。怕自己实在不行，可以说三个月，举一反三，大家自由发挥。

（2）英语水平

因为我们是做外贸的，所以找工作的时候英语水平就非常关键。在英语水平上，大家也可以夸大一点。我英语水平开始一般，但每次都说自己听说读写非常流利，因为面试的时候有准备，所以不会出现漏洞。

而进入公司磨炼一段时间后，你的英语就真能非常流利了。

这里我需要补充一个重要的说明，其实我不是教大家作假。人的能力像一个弹簧，你实际高度可能只有一米，但是你只要稍微一努力就能达到一米一。

附：外贸新手九大关注问题

一些没入门或刚入门的新手，对自己从事的外贸工作感觉如云里雾里，很多问题得不到解决。这里就新手最关注的一些问题进行解答。

问题 1：外贸业务行业待遇如何？

关注指数 ★★★★★

答：在整个外贸行业中，外贸业务是最受人关注的行业，也是外贸系统中收入最为不菲的行业。一个有点资历的外贸业务员（3～5 年工作经验）年收入在 10 万元以上并不值得惊奇。

而作为一个新手，在刚入行的情况下，各地的待遇也并不相同。有人做过调查，一般一个刚加入外贸行业的新手，平均收入为月薪 1 000～3 000 元加提成。（大城市相对多点，工厂相对少点，但工厂解决食宿，并且平台比城市一般要好。）

收入的地方差异性也很大。在南方（江苏以南），新手一个月都能拿到 1 500 块钱；而在北方，如河北，一个业务新手可能只有几百块钱工资。

业务的主要收入来自提成或者奖金。因为新手没有客户，所以这方面基本上没有。而很多老手之所以能拿到 10 万元以上，都是因为提成或者奖金。

问题 2：如今人民币升值，原材料价格上涨，对外贸行业是否有很大的冲击？外贸行业是否还有前途？

关注指数 ★★★★★

答：实际状况是，经过这几年的发展，外贸业务远远不如前几年好

做。前些年很多做外贸的都成了老板，而现在因为价格越来越透明，国内工厂恶性竞争，做好外贸有一定难度。

近来，人民币升值也给外贸出口行业带来了一定的影响，迫使很多出口企业换用其他货币进行核算结汇。

国家调整退税给很多外贸公司以致命的打击。国家之所以这样做是为了调整产业结构，缓解顺差过大的压力。然而现状并没有得到很大的改善，只是让很多小外贸公司消失，很多企业开始将目光转向国内竞争而已。

至于原材料价格的上涨，要涨大家都在涨，所以这并不是一个影响外贸环境的决定性因素。

问题 3：什么是外贸 SOHO？

关注指数 ★★★★★

SOHO (SMALL OFFICE HOME OFFICE)，顾名思义就是在家办公。同理，外贸 SOHO 就是一些依靠个人力量在家办公的外贸业务员。外贸 SOHO 是一些做了一段时间外贸，积累了工作经验、客户经验和资金，在条件成熟以后，出来自己单干的外贸人。

在整个外贸流程中，外贸 SOHO 要担任很多角色，如总经理、业务员、跟单员、单证员等。外贸 SOHO 生意比较大的时候就可以发展成外贸公司或外贸工厂。

外贸 SOHO 工作的优点就是工作自由、利润高（很多外贸 SOHO 朋友一年拿下 20 万元以上的利润非常正常）。缺点则是非常辛苦，压力很大，包括身体和心理。

以本人为例，前段时间出问题，基本处于崩溃边缘状态。给一些想很快 SOHO 的人敲一下警钟，并不是所有人都能承受这种压力的。所以新手朋友们想出来 SOHO 的，请先三思而后行。

问题 4：外贸业务员要具备什么样的素质？

关注指数 ★★★★★

很多刚进门或者即将入门的外贸新手，对这个问题很苦恼。我刚毕

业的时候也是两眼一抹黑，根本不知道自己到底要做什么，总觉得自己什么都不会。

在这我以个人经验给大家回答，作为一个合格的外贸业务员应当具备什么样的素质。

第一，外贸的专业素质。作为一个外贸业务员，首先应该知道从寻找客户到最后交单退税的一个整体流程，这样才能把握住每一个环节，使其不出现漏洞。

第二，外语素质。一些前辈曾经说过，外贸业务员没有太高的外语水平也可以做，我不反驳。因为确实很多以前的外贸业务员都是中专出身，这是因为过去的外贸环境不是特别透明，加上外贸刚起步，外贸人员紧缺，导致了当时的特殊状况。而如今，外语人才队伍日益扩大，外语条件差的新人可能在竞争激烈的外贸行业中处境不妙。

第三，产品的专业素质。这是业务人员对自己销售的产品的了解程度。既然做业务就会遇到向客户解释产品的性能、品质，还有一些专业术语等问题，这就要求我们要有过硬的产品专业素质。

对于没有从事过外贸工作的新人，建议找一个产品熟悉一段，有的放矢。如此，找相关工作的时候才能从容应对考官的种种考问。

问题 5：外贸新手应该选择外贸公司还是外贸工厂？

关注指数 ★★★★★

因为外贸公司大多在城市，而工厂都在比较偏一点的农村。很多人希望能在城市工作，所以也就产生了这样的矛盾，到底是选择公司还是工厂。

个人建议外贸新人应该到工厂去，因为工厂的产品一是价格有优势，二是没有在城市里工作的就业压力。对于刚刚起步的外贸新人来说，是一个非常好的缓解过程。实际现状是，很多城市外贸公司的业务员基本都是“月光族”，而在工厂的外贸业务员很多都是“小富翁”、“小富婆”。

举个例子，目前在深圳关外的工资是 1 500 元加提成，而深圳福

田的外贸业务员大概是 2 000 元加提成。在福田和朋友一起合租房子最少也得 300 元一个月（合租握手楼，条件很差），而工厂一般是管住的。再加上工厂附近消费场所少，消费也低，所以实际收入要比城市里多。而工厂有价格、产品等优势，所以很容易上手，也有利于新手的发展。

当然，这里不是说不赞同大家在城市工作，权衡取舍，还是在于自己的选择。

问题 6：外贸业务具体做什么？

关注指数 ★★★★★

大家都知道外贸业务有工厂和公司两种，我分别介绍一下。

首先说工厂。贸易就是一个买卖的过程，工厂是将产品生产出来以后卖给国外采购商的一个过程，而国外的采购商其实也是进口以后再卖给零售商。

作为一个工厂的外贸业务员，其任务就是寻找国外客户。熟悉自己工厂的产品以后，通过技术人员及老板知道了产品最低价，然后加上一定利润，在自己的外贸平台将产品销售出去。这就是外贸业务员需要做的事。

而外贸公司的操作，则是买进工厂的产品，然后卖给国外进口商。外贸公司的操作是在工厂的基础上，还有一个寻找配货工厂的步骤。这就需要对工厂数量及质量有一个积累，得到一个好的采购价格，同时又获得好的工厂报价，公司的利润就会比较可观。

外贸 SOHO 的操作参照外贸公司，只不过 SOHO 一是需要挂靠一家外贸公司进行操作，二是会充当很多角色，非常辛苦。

问题 7：上面提到了平台，外贸业务员究竟有哪些平台？

关注指数 ★★★★★

说到平台，很多人有不同的理解。我说一下现在最重要的两种。

网络平台：网络平台很大，包括 B2B、搜索引擎以及一些行业网站等，这里不一一列举。B2B 是专业商业网站，大家熟悉的有 Alibaba、

中国制造、环球资源等（数百家）。搜索引擎比较多地用到的是 Yahoo、Google、康帕斯等。行业网站除了大家熟悉的中国商赞网，就是具体产品相对应的行业网站了。而最近流行的网络 SEO 则是一门更深的学问，适合 SOHO 及小单位使用。

展会平台：展会平台是最直接、最有效的平台，因为可以直接与外商面对面交流，但是花费比较大。国内出名的综合性展会有广交会（广州，现更名为中国进出口商品交易会）、华交会（上海），以及义博会（义乌）。其他的专业展会国内国外都有，具体就不再赘述。

其他的平台都是一些独门秘籍，每个外贸业务员都有一些，但是都不是主流平台，所以这里也就不再细述。有兴趣的朋友可以参阅一下《金牌外贸业务员找客户》这本书，上面记录了很多前辈的比较偏门的寻找客户的方法。

问题 8：外贸行业有性别区别吗？是不是女业务员比男业务员要容易起步？

关注指数 ★★★★★

大家如果注意观察的话会发现，很多公司注明只招聘女外贸业务员。也就是说，女业务员确实比男业务员容易起步一点。

然而男生也不要失去信心，招女性业务员的可能是行业问题，也可能是出于其他考虑。但据可靠资料显示，最后将外贸业务做大的（成立公司等），大部分都是男性。这里的原因是，大部分女孩子会相对比较容易知足，而且会成家、生孩子等。

问题 9：做外贸业务快半年了，总也接不到单，这是不是正常现象？

关注指数 ★★★★★

外贸业务最难的就是起步阶段。很多业务员不止半年，甚至一年都没有接到过单。借用一位前辈的话，很多人在爬山，很多人都没坚持到最后，结果看不到美丽的日出。其实外贸行业也是如此，外贸业务最基本的两个字——坚持！很多优秀的外贸业务员也是在半年，甚至是一年

以后才接的第一单。

只要你坚持下去，说不定明天你就有一个意外的惊喜！

文/王志



新手如何攻外贸之玉

我想但凡爱去书店的人都会注意到，在各大书城里，那些关于商战、营销的书总是占据最前沿。或严肃的标题，或振奋人心的“成功秘诀”字样，似乎提醒着人们，在你的周围时时刻刻都在产生着订单，时时刻刻都有美元流入别人的腰包。而你怎么能够无动于衷，不联想到自己业务的处境？为什么我的报价总是石沉大海，为什么我总是不能维护和发展费尽心血得到的客户？

作为一名业务员也好，业务主管也罢，没有自己的业务订单，就犹如一只光鲜亮丽的公鸡，虽然能引吭高歌，但却输给能给人带来利益实惠的母鸡。这个比喻也许过于尖锐，但经过几年业务操作，我能深刻体会到业务员几经努力却颗粒无收的那种窒息的感受。下面我仅就自己在新手阶段的实际经验来谈谈个人的看法，但愿能给处在困境的新手朋友们带去些许收获。

当你已经通过各种平台得知了客户的信息，当你辛苦地发出了饱含希望的报价后，却收到客户反馈说你报价过高，你该采取何种措施？

ANA 是我第一年工作签的第一位客户，所以我对他不管从人情还是从业务发展来看，都很珍惜。他是位贸易商，在中国采购商品的品种