

· 外贸操作实务系列 ·

乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

朱芷萱 著

快乐外贸 七讲

HAPPY PATH TO
EXPORT

- 做外贸首先要搞清楚的四件事
- 外贸营销的必备武器
- 如何高效管理客户
- 抓住有效客户的实用技巧
- 如何应对客户或第三方验厂
- 巧妙处理客户投诉
- 外贸高效人士的七个习惯

抓住关键，掌握技巧，外贸生意可以轻松快乐地做成！

中国海關出版社



快乐外贸七讲

HAPPY PATH TO EXPORT

朱芷萱◎著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

快乐外贸七讲/朱芷萱著. —北京: 中国海关出版社, 2008. 9
ISBN 978-7-80165-373-4

I. 快… II. 朱… III. 对外贸易—贸易实务—基本知识

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 150443 号

快乐外贸七讲

HAPPY PATH TO EXPORT

朱芷萱 著

中国海关出版社

(北京市朝阳区和平街东土城路甲 9 号 100013)

新华书店经销 华戈印务有限公司印刷

2008 年 10 月第 1 版 2008 年 10 月第 1 次印刷

开本: 16 印张: 9.5

字数: 80 千字

ISBN 978-7-80165-373-4

定价: 22.00 元

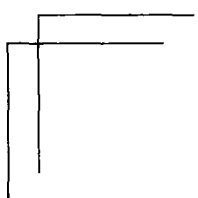
海关版图书, 印装错误可随时调换

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



前言

接到海关出版社编辑的约稿电话时，我恰巧在总结我的 2007 年，并且简单规划了一下未来，其中有一条是：“要在 40 岁前出一本书。”所以我把这突如其来的电话邀约看做是某种机缘的巧合，甚至没有细细思忖就应承了下来。

待到事后回想起来，发现自己是不是有些过于冲动，毕竟在网络上随性发发帖子，和真正坐下来写一本书是有区别的。虽然有“深海鱿鱼”的《外贸七日通》作为先行者的范本，但是要想把自己那些零散的经验之谈，组织成一本书，归根结底是在做一个系统工程，它需要更全面的策划、更清晰的逻辑线路。最重要的是：作者要清楚地知道自己这本书是写给什么样的读者看的。

一、这本书是写给谁看的

这本书，是想写给那些预备进入外贸行业，或刚刚进入外贸行业，或已经进入外贸行业有一段时间却久久没有摸到门道的人看的。对于这些人来说，他们在大学所学的课程大多不能学以致用，手头又没有一本通俗易懂的实用教材，更缺乏一个可以领进门的专业师傅，所以只能在外贸这条河里“摸着石头过河”，赌一把能够顺利上岸的机遇。

1. 传统教材的局限性

小徐是我的一个年轻朋友，待过工厂，做过 IT，最近进入一家民营企业从事外贸工作，由于对外贸这行全无了解，只能偶尔拿“深海鱿鱼”的《外贸七日通》来做入门教材。这也是为什么这本 12 万字的书能够在

过去两年中热销不辍的原因之一。

虽然广交会始于 1957 年，至今已有半个世纪的历史，但对于实现改革开放不过 30 年的中国人来说，外贸教材的编写往往局限于大学院校，编写者也往往是一些从未涉足过外贸行业的“学院派”。从大多数外贸实务操作的书本提纲中就可以看出，它们往往从贸易方式开始入手，以单证制作为核心内容，最终以结算方式收尾。它的局限性在于：1) 忽略了外贸初级备战阶段，各个市场对不同产品准入制度（即认证标准）的要求。2) 对于推广形式的多样性以及现代外贸形式下网络传输特点的认识没有做到与时俱进。3) 对于外贸本身的销售性质以及服务跟踪性质没有清醒的认识。4) 太多的专业术语和枯燥的定义解释，使人望而却步。

2. 大学外贸专业的局限性

很多外贸专业的大学生毕业后，均反映他们所学的课本知识无法运用到实际当中。有的大学生虽然开口闭口“FOB”、“CIF”，但一直到实际操作时才真正了解这两个贸易术语之间的区别。

拿某大学的外贸专业的课程表来看，他们的专业课程包括了“国际贸易”、“国际金融”、“进出口贸易实务”、“外贸函电”、“国际商务谈判”等。先不论教材是否过时，单从老师们大多为科班出身、从未有过外贸经验、讲解多以定义为主、缺乏实际的案例分析、更缺乏模拟的操作过程来看，就可推断出他们很难教授真正有用的东西。

3. 缺乏系统的培训机制

小李到某企业不久，就被企业送去参加单证员培训，很快拿到了单证员证，但是对于外贸操作的整个流程，仍然是一知半解。

虽然很多单位借政府之名强制对各企业的外贸人员进行培训，但往往局限于货物报关、出口核销、原产地证及各种单证的制作和办理。对于接单部分和客户关系管理部分，鲜有相关的培训课程专门针对外贸人员进行指导。

4. 缺乏老师指点

傅先生是某企业的老板，回想当初招聘一个刚毕业的大学生小洪来做外贸的情景，他谈到自己曾亲自坐在电脑旁边，与小洪一起探讨如何回复客户询盘，甚至晚上十一二点，也允许他打电话来问自己问题。如今3年已过去，当年的新手已成为团队领导，开始独立运营一个部门。

这位小洪还算是幸运的。而上面提到的小徐则没有这么幸运，他在接到一个外商代表询盘时，不得不自己去和供货商沟通，由于专业知识不够，很多问题要来回征询，而自己的公司又不能及时给予必要的支持与答复，所以往往一个报价要耗费几天时间才能交给客户。

更有甚者，一些大学生进入外贸公司后，就被局限于仅与单证打交道，一做就是几年，除了做一些初级的跟单工作外，鲜有机会与客户进行真正的接触，对供货商的了解也仅限于下单和出货跟踪，很难了解到外贸操作的核心过程。

二、我的外贸历程

如果问一些从事外贸的朋友是如何走上“外贸”这条“不归路”的，相信答案会是五花八门。而我在大学里学的既不是外贸专业，也没有在真正的外贸公司工作过，走的是一条“曲线外贸”之路，但回首自己的成长历程，相信不乏大家可以借鉴的地方：

大学毕业后我被分到一家省厅级国营单位，刚报到，就作为全机关唯一的英语专业毕业生，被委派并全程参与了“世界银行贷款”项目的接待和翻译工作，这是我第一次与外教和外国留学生之外的外国人“短兵相接”的接触。

之后我跳槽到一家中印（尼）合资企业，老板是一个新加坡籍的中英混血儿，在他的手下我学会了如何用电脑撰写一手漂亮的英文函电（那时候还没有电邮，大多使用传真），懂得了排版、拼写和措辞的重要，并学会了如何用科学的方式管理文档。

第三家单位是一家中港合资企业，上班一个月后老板把所有的进口

业务交给我操作。最忙的季节里，我两三天就要接待一批国外供应商，与他们斡旋、谈判，最后达成协议。在那期间我学会了国际采购技巧，也学会了听不同口音的英语，对不同国家的文化开始有了初步的了解。

接下来我成为了一家意大利公司的中国销售代表，每两个月我的意大利老板就会亲临中国，带我一道拜访所有的客户，在这个过程当中我学会了如何合理地安排行程，以及培养一个销售人员的基本素养和销售技巧。

在这之后我进入了民营企业，为他们从零开始打造外贸平台，直到我决定离开，走自己的外贸之路。

我从自己的历程中总结出，一个合格的外贸人员，并不是一个简单的单证制作人员，除了对外贸流程的掌握外，他还必须懂得如何通过书面文字呈现公司风貌，懂得采购和销售技巧，了解顾客背景与文化，更重要的是，他要懂得自己作为公司与客户之间纽带的价值。

三、外贸形势的日益严峻

最近每每遇到新朋友，介绍自己是做外贸的，往往会听到一句关切的问候：外贸不好做了吧？也难怪，7月份海关公布的数据不容乐观，结论是外贸增速减慢，甚至有文章称外贸行业出现拐点，借用股市的套话来说，外贸出现了“由牛转熊的态势”。

人民币“破7”之时，中央电视台二套曾专门制作了一档节目，讨论企业如何应对，所举例子触目惊心：温州的打火机厂从几百家一下子减到了几十家；广东关闭的企业不下于2000家，更有不少企业直接迁往越南（希望他们此时没有受到越南金融风暴的影响）。而身边的例子也比比皆是：无锡滨湖区梁南村南丁巷的一家服装企业，之前曾租有5000m²的厂房，如今只能退还一半，缩减规模，勉强维持。而杭州萧山区商检局一名姓王的官员，更是直言不讳地说下半年会有一批服装企业倒闭。

造成外贸形势如此严峻的原因，除了人们所熟知的退税减少、人民币升值、美国次贷危机影响外，还有国际贸易保护主义升级、人工成本和生产成本的增加。

所以，我曾经打算用来做开头的标题“我们为什么选择做外贸”，变成了“我们还要不要选择做外贸”？

四、我们还要不要选择做外贸

答案是“要”，因为一切的危机，往往在危险中孕育着机会，往往意味着一轮大的洗牌，大浪淘沙之中也许正是外贸新人崛起之时。尤其是外贸与内贸相比较，仍有其不可替代的一些优势：

1. 外贸更着重于公平竞争

朋友小严最近在跟踪一个内贸的大订单失败，我们在一起分析其原因，结论是：假如这个订单属于完全透明的公平竞争，那么小严的准备工作可以打90分，但是他很可能输在暗箱操作那10分上，因为这就是国内贸易的现实所在。

所以假如有朋友要学做国内贸易，我会推荐他看《输赢》，提前对“暗箱操作”和“残酷政治”有足够的心理准备，而学做外贸，就只需看“深海鱿鱼”的《外贸七日通》和我的《快乐外贸七讲》，因为相对于内贸而言，外贸还算得上是透明的、好玩的游戏之一。

2. 做外贸不需透支体力、频繁应酬

作为内贸从业人员，想拉到订单，就少不了烟酒和应酬，订单越多、客户越多，则应酬越多。透支体力、伤害自己身体不说，搞不好还会影响到家庭关系。而从事外贸工作则简单多了，客户大多通过邮件和电话联络，偶尔大驾光临，也只需会会餐、到风景区走一走、安排一个高档不贵的酒店，再按时把人送走即可。

3. 做外贸不需担心收款问题

大部分国内贸易都存在拖欠尾款、三角债恶性循环等问题，导致很多内贸从业人员收入考核受到严重的影响；而作为外贸来说，只要进行适当的风险控制，如事先对客户背景做一个调查（通过一些渠道花几百上千元即可拿到调查结果），付款方式以先收一部分预付款然后让客户见单付尾款的方式为主，信用证付款方式下对开证行和开证条款进行严格

审查的话，基本上可以把回款率维持在百分之百。

4. 做外贸可以与不同国家的人打交道

与内贸客户打交道虽也称得上三教九流，但毕竟多属同胞，大家的文化背景大多相似，素无惊奇。而做外贸可以接触到来自不同国家和地区的人，发现相异点自然有趣，发现几千里之外竟然心同此理则更是令人有意外之喜。

由最近流行的一条短信来看，足见内贸从业人员其处境之艰辛：

一把鼻涕一把眼泪，投身建筑英雄无畏，

西装笔挺貌似高贵，其实生活极其乏味。

为了生计吃亏受累，鞍前马后终日疲惫，

为了中标几乎陪睡，点头哈腰就差下跪。

日不能息夜不能睡，甲方一叫立马到位，

劳动法规统统作废，身心疲惫无处流泪。

逢年过节家人难会，追讨欠款让人崩溃，

开发客户经常喝醉，不伤感情只好伤胃。

工资不高还装富贵，拉拢行贿经常破费，

五毒俱全就差报废，稍不留神就得犯罪。

抛家舍业愧对长辈，身在其中方知其味，

不敢奢望社会地位，全靠傻傻自我陶醉。

一旦决定从事外贸工作，还要做出以下几个抉择：

1) 行业的抉择

虽然海关数据不容乐观，但细究之下，我们可以发现，虽然纺织服装、鞋类等传统大宗行业下滑严重，但机电产品出口却增势良好；除此之外，我们还应该避开那些处于产业链低端的、污染严重的出口行业。同时，我们还应该了解国家政策对哪些行业将要进行扶持，对哪些行业将要进行削减，以便做出正确的抉择。

2) 市场的抉择

乙先生的主营业务是玩具出口，由于以往美国客户所占比例不高，所以在去年的美国玩具召回事件中，受害不算严重，今年的业务也能基本保持稳定。而杭州中策轮胎能于去年美国的轮胎召回事件中求得保全，也是因为其市场的分布合理，欧洲及海湾地区客户的及时支持，使得其销售不仅没有受到影响，甚至出现上升的趋势。

所以，我们在未来的外贸业务中，不能仅仅依赖于一个市场，而应该均匀分布，各有倚重。

3) 企业的抉择

很多大学生在找一份外贸工作时，往往还在以“月薪 1200 还是 1500”来作为抉择的标准。既然我们付出相当的学费，没有在大学学到实用的东西，也没有一个培训机构可以提供恰到好处又全面的培训，那么我们为什么要同一个可以提供我们成长环境的企业去计较几百元的薪水呢？

除了个人待遇和企业的产品前景外，我们还应该尽可能地看看企业主对外贸部门的重视程度、对自己未来工作的支持程度，这些要比眼前几百元的薪水差异重要得多。

五、外贸的几个误区

1. 以为流程中比流程前更重要

在写这本书之前，我曾问过小徐和另外几个年轻朋友：你们最想从我的书中获得什么样的知识？他们大多答：外贸流程的操作。这就像一群不懂游泳的年轻人，对如何找到一片可以游泳的水源和下水前的热身运动毫不感兴趣，却执著于研究各种游泳姿势。

其实外贸流程的操作，只要有一个实单在手就可以基本了解个七七八八，比读任何一本书都学得快，而且记得牢，但是如何把虚单变成实单，却不是那么容易掌握的知识。这也是为什么小徐需要花 10 天工夫才能回答一个客户询盘的原因——准备工作不做足，临场一脚必然踢失，

又哪有机会进入下一轮实务操作呢？

2. 以为外贸与销售无关

许多外贸新人在与客户交流的过程中，只是机械地发布信息，单方面地接受和回复询盘，而对外部环境以及客户心理缺乏细致的分析与了解。其实外贸和内贸一样，都需要对市场价格、行业前景、产品定位、客户来源、竞争对手、供货环节等部分进行研究和学习，根据实际情况对自己的销售模式进行调整，而不是依赖于老板或其他部门的直觉判断。

3. 以为货物出厂、款项到账就是外贸流程的结束

货物出厂、款项到账只是一部分流程的结束，货物是否按时到达、对方提货中是否遇到问题（如己方货代在国外的服务情况）、货物开柜后的实际情况、使用中客户的满意程度、包装方式是否需要改进、对方是否愿意翻单等，都是一个外贸人员所需进一步关心的细节问题。

4. 以为做外贸只需与客户多交流

其实与老板的交流更为重要，由于外贸存在一定的语言壁垒和流程的特殊性，导致老板一般无法全面参与，这个时候就需要外贸人员多与老板沟通，让老板知道外贸处在哪个阶段，需要提供哪些支持，并且及时把市场上获得的信息反馈给老板，以便让企业在产品线或整体报价上及时做出调整，或协助企业针对国际市场特点对新产品进行研发，同时还要帮助企业制定对外贸易策略，而不是在客户和老板之间，仅仅充当一个同声翻译的“话筒”。

六、这本书的特色

从一开始在网上写连载文章，我就决心要把自己的经验总结成一套“自助攻略”。所谓的“自助攻略”，自然不是传统教科书上所能找到的心得，作者所站的角度也不是高高在上，而是从自己的曲折历程出发，希望给外贸新人一些切实可行的帮助，使得他们在前进的路上不至于那么迷茫。

与其他外贸实务操作书本不同的是，其他作者往往注重于烹调过程，

想教大家如何烧出一桌美味的佳肴，而本人则着重于如何找足材料、如何做足事前功夫，当然，与时俱进的烹调方式也是必不可少的。

最后我必须承认，一本书所能给予的知识是有限的，如果有机会，我更愿意将每一个细节在实际操作中演示出来，所以最好的知识不是来自书本，而是来自实践。而这本书，只是试图告诉你，在哪里可以找到一扇通往实践之径的门。

目 录

前 言

第一讲

新做外贸四件事

第一件事 检查企业的出口资质

第二件事 目标市场的准入资质调查

第三件事 研究企业的产品架构和工艺流程

第四件事 报价体系的建立和健全

第二讲

如何做好外贸营销

外贸营销的七种必备武器

两种推广方式

展会推广

其他推广方式	41
--------	----

第三讲	42
如何管理客户	

客户资料分类与整理	43
-----------	----

询盘有效性的分析	47
----------	----

客户档案的建立与管理	48
------------	----

如何管理庞大的业务数据	49
-------------	----

数据管理方式	54
--------	----

数据管理的通用原则	57
-----------	----

如何对客户进行跟踪回访	58
-------------	----

第四讲	61
如何抓住有效客户	

客户促成类型分类	61
----------	----

业务员专业程度的培养	62
------------	----

业务员沟通技巧的培养	66
------------	----

肢体语言	71
声音和语速	71
谈话技巧	72
接待客户一例	76
撰写邮件的技巧	83
邮件的一些通用规则	90
与客户通电话的技巧	91
在线聊天技巧	94
如何促成	95
第五讲	98
如何应对客户或第三方验厂	
如何应对客户验厂	98
如何应对跨国公司验厂员和第三方验厂	107
接待第三方机构验厂人员应注意的事项	114

第六讲	115
如何应对客户投诉	
如何正确看待投诉	115
接到电话投诉	116
如何应对邮件投诉	118
投诉类别分析	119
初步原因分析及投诉上报	120
就投诉问题进行内部协调	122
告知客户原因	123
提供赔偿方案	124
恢复客户信赖	125
事前预防	126
第七讲	130
外贸高效人士的七个习惯	
不断学习的好习惯	130
日三省身的习惯	131

忠诚敬业的习惯

131

有所不为的习惯

132

团队合作的习惯

132

独立思考的习惯

133

迎难而上的习惯

133