

# 外贸业务流程 全攻略

王莹 王伟◎著

**实用：**凝聚笔者10年外贸工作经验，全流程讲解操作难点

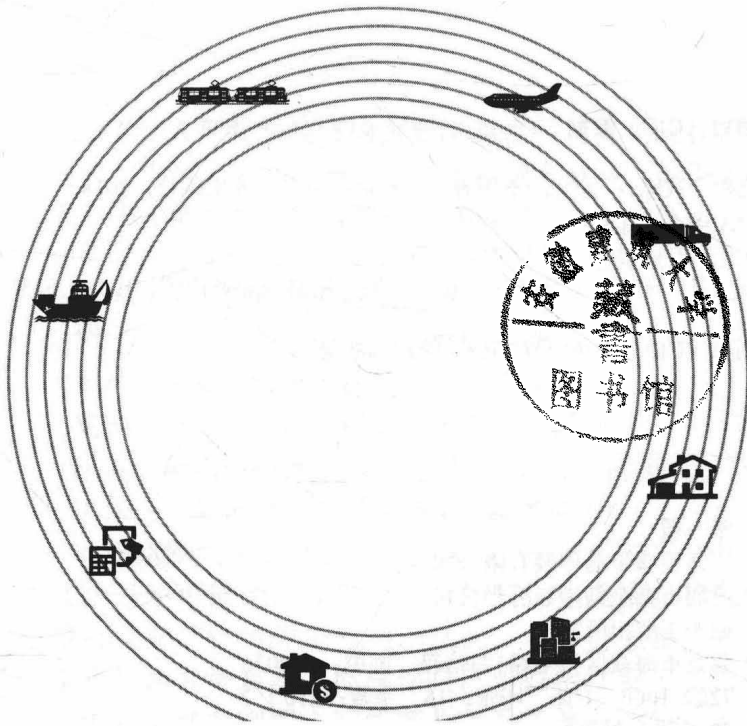
**实操：**针对各项外贸规定，给出了操作细节指导

**实例：**列举40多个外贸案例，实战技巧拿来就用



# 外贸业务流程 全攻略

王莹 王伟◎著



电子工业出版社·

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

## 内 容 简 介

目前,经济全球化的程度越来越深,贸易全球化也在不断发展。各个国家都在积极地抓住这个绝佳的机遇,发展自己国家的全球化贸易。在这种情况下,外贸在各行业中的地位得到了很大的提升,从事外贸行业的人也越来越多。但是,有些刚刚入行的外贸业务员对该行业的了解非常不够,不知道应该如何做好自己的本职工作。本书将外贸业务流程中各方面的问题提炼出来,以“干货”的形式为大家解答,实用性、操作性强。对于外贸公司和外贸业务员来说,这是一本非常实用的操作手册。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。  
版权所有,侵权必究。

### 图书在版编目(CIP)数据

外贸业务流程全攻略 / 王莹, 王伟著. —北京: 电子工业出版社, 2018.8  
ISBN 978-7-121-34584-5

I. ①外… II. ①王… ②王… III. ①对外贸易—业务流程 IV. ①F75

中国版本图书馆CIP数据核字(2018)第137487号

责任编辑: 张毅

印 刷: 三河市鑫金马印装有限公司

装 订: 三河市鑫金马印装有限公司

出版发行: 电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编: 100036

开 本: 720×1000 1/16 印张: 15 字数: 210千字

版 次: 2018年8月第1版

印 次: 2018年8月第1次印刷

定 价: 45.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题, 请向购买书店调换。若书店售缺, 请与本社发行部联系。联系及邮购电话: (010) 88254888, 88258888。

质量投诉请发邮件至zts@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至dbqq@phei.com.cn。

本书咨询联系方式: (010) 57565890, meidipub@phei.com.cn。

## 前 言

外贸收入是我国经济的重要来源之一，在我国有着举足轻重的地位。再加上近些年求职者的数量越来越多，使得新、老业务员都不得不面临激烈的竞争。尤其是刚刚入行的新业务员，更是不知道应该从何处下手，他们面临的问题主要有以下几个。

第一，对外贸行业没有深入的了解。

第二，外贸行业基础知识掌握得比较少。

第三，不知道应该怎样开展网上外贸工作。

第四，不知道应该怎样去谈生意、拉客户。

第五，不知道应该如何去处理外贸过程中的事故。

第六，没能把握好外贸业务中的各个流程。

对于刚刚入行的外贸业务员来说，想让所有的工作都顺利上手几乎是不可能的，因为他们对外贸行业并没有很深的了解，也没有掌握实务操作的技巧。然而，实际情况是，就连那些经验丰富的老业务员都不能确保自己可以把外贸工作做得顺风顺水，更别提那些刚刚入行的新业务员闯荡成功的概率又能有多少了。

不用说太多，事实已经摆在这里了。新业务员必须先要提高自己的外贸业务水平、深入了解外贸业务中的各个流程，只有这样才可以让自己在外贸行业中站稳脚跟，不被淘汰。那么，新业务员到底应该做些什么呢？相信大家已经迫不及待地想知道答案了，别急，这本书重点要解决的就是如何把基础的、必备的外贸

理论知识讲清楚，让刚刚入行的外贸从业者迅速上手，成为一名“外贸小达人”。

本书除介绍外贸理论知识外，还介绍了许多实务操作的技巧，学会了这些实用性、操作性非常强的方法和技巧，可以使业务员们迅速地融入外贸行业当中。我相信，本书的外贸学习之旅一定会是一段非常难忘的体验。

## 本书特色

### 1. 内容实用，详略得当

本书不仅涉及了外贸流程的各个方面，而且大部分都是非常重要的业务方法、技巧等“干货”内容，其中还穿插了一些案例。因此，本书具有非常强的实用性和操作性，对于那些不重要的内容，本书从不赘述，详略安排得当。

### 2. 结构处理得当，条理清晰

本书的第一部分讲述了外贸业务员应该具备的知识能力；第二部分讲述了外贸单证缮制和事故的处理以及信用证流程等业务处理方法；第三部分是拉客户、谈生意的技巧和方法；第四部分介绍了外贸业务过程中的重要环节。由此来看，本书的结构非常分明，条理也十分清晰。

### 3. 内有案例和图表，内容种类丰富

为了使读者能够获得良好的阅读体验，读起来不那么枯燥，本书中穿插了一些实战案例和图表。这样一来，不仅突破了单一的文字形式，使书中的内容种类更加丰富；而且，在介绍重要知识的时候，使用图表和案例的形式，可以帮助读者更好地理解内容。

# 本书的内容及结构体系

## 第一部分：第 1 章至第 3 章

前三章主要介绍了外贸业务员应该具备的知识和能力，从初入职场开始，一直到熟能生巧，涉及了业务员工作的各个阶段。通过这一部分的学习，大家不仅可以掌握外贸业务的基础知识，还可以了解怎么做好网上外贸业务，更重要的是，还可以学到对外报价的技巧。学习了这些知识和技巧以后，大家就可以对外贸行业有一个初步的了解。在成为“外贸小达人”之前，这一部分的知识是大家必须要知道的。

## 第二部分：第 4 章和第 5 章

在外贸行业中，出现某些突发事故是不可避免的。因此，作为一名业务员，必须要冷静地对待并处理这些事故。本书的第 4 章和第 5 章主要介绍了外贸事故及其处理方法。其中，先介绍了外贸单证缮制和信用证业务流程，然后介绍了信用证业务流程与单据处理方法，以及相关经验。第二部分内容具有非常强的实用性，大家应该认真学习。

## 第三部分：第 6 章至第 8 章

对于外贸业务员来说，最想学习的莫过于拉客户、谈生意方面的技巧，因为这直接关系到他们的收入和职业前景。本书的第 6 ~ 8 章是对这方面内容的介绍，而且基本上都是“干货”。主要包括催单技巧、应对客户讨价还价的技巧、维护现有客户技巧、找买家技巧、谈生意技巧，等等。通过这一部分的学习，相信一定可以帮助大家拉来更多的客户，接到更多的订单。

## 第四部分：第 9 章至第 14 章

本书的第 9 ~ 14 章是从外贸流程的角度介绍各个环节中的重要知识和方法。具体包括：备货、办理商检手续、办理报关通关、找物流、

安全收汇、出口退税几个流程。这一部分主要教授外贸业务员如何做好各个流程中的工作，让他们对外贸行业有更深层次、更加全面的了解。通过这一部分的学习，大家可以掌握外贸业务的全流程，进而可以更加顺利地完成一次外贸交易。这部分内容十分重要，需要仔细阅读，认真学习。

## 本书读者对象

- 外贸行业新人
- 各外贸公司想要提升自身能力的外贸业务员
- 想要自己开外贸公司的创业者
- 相关专业的实习生
- 需要外贸行业工具书的人员
- 对外贸行业感兴趣的人员

# 目 录

CONTENTS

## 第 1 章 初入职场——掌握外贸基础知识，开启外贸之门 / 001

- 1.1 外贸业务员需要具备哪些能力……002
  - 1.2 企业不同，外贸出口方式各异……009
- 

## 第 2 章 深入学习——如何开展网上外贸业务 / 017

- 2.1 搭建外贸营销型 B2B 独立网站……018
  - 2.2 在 B2B 国际贸易平台上不断发声……024
  - 2.3 在网上直接寻找客户……027
  - 2.4 借助电子邮件不断投递“开发信”……029
- 

## 第 3 章 熟能生巧——外贸价格计算与对外报价技巧 / 033

- 3.1 出口产品的价格构成……034
  - 3.2 出口报价的核算要点……037
  - 3.3 外贸报价的方式……041
  - 3.4 外贸报价的四大技巧……051
- 

## 第 4 章 尽心尽力——外贸单证缮制与事故处理要点 / 057

- 4.1 外贸业务中常见的单证……058
- 4.2 外贸单证缮制要点……067
- 4.3 外贸单证事故处理方法……072



---

## **第5章 大显身手——信用证业务流程与单据处理方法 / 075**

- 5.1 外贸结算——信用证……76
- 5.2 信用证种类……079
- 5.3 信用证操作流程……084
- 5.4 信用证的重要时间点……087
- 5.5 信用证事故处理方法……089

---

## **第6章 驾轻就熟——老外贸业务员的经验之谈 / 093**

- 6.1 老外贸业务员的催单技巧……094
- 6.2 老外贸业务员与客户讨价还价的技巧……097
- 6.3 老外贸业务员维护现有客户的技巧……100

---

## **第7章 找买家有套路 / 103**

- 7.1 参加展会揽生意……104
- 7.2 六度人脉网客户……112

---

## **第8章 谈生意接订单 / 117**

- 8.1 产品报价怎么报……118
- 8.2 买卖合同怎么签……123
- 8.3 国际货款怎么付……127

---

## **第9章 仔细核对备好货 / 133**

- 9.1 备货核对事项……134
- 9.2 选好包装形式……140
- 9.3 开好商业发票……144

---

## **第 10 章 办理商检手续 / 149**

10.1 了解商检的基础知识…… 150

10.2 出口商检通关手续…… 152

---

## **第 11 章 办好报关通关 / 157**

11.1 了解报关的基础知识…… 158

11.2 出口报关需要哪些单证…… 163

11.3 通关的基本程序…… 171

---

## **第 12 章 找物流运货 / 177**

12.1 外贸业务员必知的四大运输方式…… 178

12.2 如何选择货代公司…… 187

12.3 如何与货代公司合作最省钱…… 189

12.4 货代安排要稳妥周详…… 193

---

## **第 13 章 保证安全收汇 / 197**

13.1 出口结汇形式…… 198

13.2 出口收汇的风险…… 201

13.3 出口收汇的安全防范措施…… 207

---

## **第 14 章 出口退税要及时 / 213**

14.1 出口退（免）税申请条件…… 214

14.2 出口退（免）税基本流程…… 216

14.3 如何应对出口退税票据事故…… 224

---

# 外贸业务流程全攻略

## 第 1 章

初入职场——掌握外贸基础知识，开启外贸之门

目前，我国毕业生的数量正在呈直线趋势不断增长。毕业生们想要找到一份合适的工作越来越难，即使找到了，也要随时面临被淘汰的危险。面对如此激烈的竞争，毕业生们如果想要站住脚，就要不断丰富自己的知识储备，提高自己的能力。贸易全球化促进了外贸行业的发展，进入外贸公司工作也逐渐成为毕业生和求职者的一种选择。对于这类刚刚进入外贸行业的员工来说，他们首先要做的就是掌握外贸的基础知识。本章就来给初入职场的新手们讲讲到底应该掌握哪些基础知识。

## 1.1 外贸业务员需要具备哪些能力

外贸业务员是一个需要诸多技能的职业，且前期多有不确定性。一个好的外贸业务员要做到——勤：勤学习、勤思考、勤联系；悟：悟总结、悟经验、悟创意；变通：变通思维、变通方式、变通态度；坚韧：意志坚韧、锲而不舍、坚持不懈；诚信：诚信于公司、诚信于客户。

### 1.1.1 熟悉与产品相关的专业知识

古人云“知己知彼，百战不殆”，这句话同样适用于外贸行业。若想成为一名合格的业务员，首先要做的就是从各方面熟悉自己公司的产品，只有熟悉了产品的专业知识，才能为客户讲解这些产品的专业知识、相关术语、特点、性能等，吸引客户的注意力。

#### 【案例】

我国某进出口公司与越南某客商凭借样品便决定成交一笔出口镰刀的交易。在交易的过程中，该进出口公司与对方所签订的合同显示，商品到达目的地港之后的60天，皆属于商品的复验有效期。当商品到达目的地港后，越南客商经过复验，没有提出任何异议。然而半年以后，越南客商联系该进出口公司，表示镰刀已经全部生锈，只能降价售于顾客，因此要求该进出口公司赔偿其损失，赔偿费用为当初成交价格的40%。该进出口公司得知此通知后，立即查看留存复样，同时发现了类似情况。在上述案例中，镰刀生锈的原因是镰刀与空气中的氧气发生了氧化作用，虽然这属于一种自然现象，但业务员在洽谈业务时也应告知客户。由于越南客商在货物抵港复验时未提出异议，所以该进出口公司无须答应对方的赔偿要求，但对公司的信誉始终造成了不好的影响。

如果业务员在洽谈业务之前能够熟知镰刀的特性，为客户推荐与货物相关的保存方法，则不会出现后面的问题。正是由于业务员的这一点疏忽，才对公司造成了不良影响。

#### 【案例】

我国某出口公司出口的商品是人发，这是供加工发网的原材料，并且人发的售价随着其长度的增加而增加。在某一单交易中，该公司与买方的合同规定了商品的长度为6英寸。而该公司在进行装运时发现买方所需的6英寸的商品资源短缺，于是擅自决定以售价更高的长度为8英寸的商品来替代。然而当买方收到商品后，不但没有向该公司的行为表示感谢，还向该公司提出了索赔，原因是8英寸的商品不符合买方所需的规格，买方加工发网的机器无法进行生产，只好投入更多的人力和时间进行加工，从而造成了一定的损失。这件事最终以该公司赔付买方的损失而结束。在上述案例中，业务员对产品不同长度的适用性不够了解，在缺少应交货源后

便私自决定以其他产品代替，这是错误的行为。在合同履行中，卖方所交货物的品质和规格必须符合合同规定。如果卖方所交货物不符合合同的品质条款，应当承担违约责任。给买方造成经济损失的，应当承担相应的赔偿责任。

### 1.1.2 英语听说读写样样都得行

随着经济全球化和贸易一体化的不断加深，国际贸易成了世界经济发展的主流。而英语作为一种在国际上应用最广泛的语言工具，在国际贸易中的重要性是毋庸置疑的。

从事外贸工作的人都知道，口语非常重要，它可以帮助你跟客户取得良好的沟通，让你们的合作愉快、顺利地进行。

有调查显示，在大部分的国际交易中，语言交流都是十分重要的。假如我们是外商，在货物质量、价格条件相差不远的情况下，我们当然愿意和能够进行良好沟通的业务员做交易了。这也从另一种角度提醒了业务员掌握英语的重要性。

英语的听说读写能力在业务洽谈时全都会涉及，部分业务员和客户沟通时，收发邮件、介绍产品状况都没问题，但是一到双方面对面沟通时就出现了英语沟通障碍，这种情况是极不可取的。

### 1.1.3 要懂外贸出口流程

货物的进出口都是有一定流程的，每一项任务的先后顺序都不可颠倒。报价、订货、付款方式、备货、包装、通关手续、装船、运输保险、提单、结汇，业务员必须要把外贸出口的流程熟记于心。

#### 【案例】

我国 A 公司向南美洲出口某商品 6500 吨，合同规定分五批装运。A 公司未能在合同期限内装运最后的 1500 吨，而是在超过期限后的第四天才发传真通知买方，并要求延长信用证有效期限，以便双方继续交货。

由于此商品在国际市场上的价格下跌，南美洲方面不同意延期，并向中国国际经济贸易仲裁委员会申请仲裁。上述案例涉及了分批装运和信用证业务问题。根据《跟单信用证统一惯例》的规定，在国际贸易中，如合同中明确规定了分批数量，则卖方应严格履行合同约定的分批装运条款，只要其中任何一批没有按时按量装运，就可以作为违反合同论处，以致该批及以后各批交易均告失败。

在上述案例中，由于最后一批货物没有按时装运，A公司已经构成了违约，而且违约后没有及时通知对方，因此根据国际商会第500号出版物的规定，本批交易已失败，所以A公司应按照合同规定向客户支付赔偿。

#### 【案例】

我国某进出口公司A向美国某进出口公司B出口一批货物，合同价值约为95000美元，货物为轮船配件，共有8个型号，其中有3个型号是根据客户样品要求制造的。付款方式为客户先支付定金5500美元，剩余部分40%和60%分别以L/C和T/T支付（在货物生产完毕后通知客户支付）。

B公司开出信用证以后，A公司按照合同和L/C要求开始生产这批货物。在生产过程中，发现其中按B公司所提供的样品要求定做的货物无法完成，由于B公司订货的数量比较少，开发该产品对A公司来说并不划算。于是，A公司打算从其他厂家引进该产品，却一直找不到生产该产品的厂商。而此时已接近装船的时间，其他货物也相继生产完毕。A公司只好告诉B公司这一问题。

B公司得到通知后决定取消所有的货物订单，并要求退还定金和提供的样品，因为它要求定做的那批货物十分重要，而A公司却没有按时完成货物，错过了一次商业机会。A公司也知道自己理亏，于是答应B公司的要求，承担一切因此而造成的损失。

在上述案例中，A公司本身不具备生产该产品的能力，却仍然接下了全部订单，最终导致无法向客户提交其重要的产品。如果A公司在接单前就仔细审核产品订单，确认生产事宜，而不是盲目接单，也不会对公司造成重大损失。

### 1.1.4 熟练掌握计算机知识和技巧

21世纪是一个信息时代，计算机越来越多地被人们应用到学习、工作、生活之中。掌握计算机知识和技巧逐渐成为每个人必备的素质，同时它也逐渐变成了今后谋生的重要技能。

在外贸行业中，计算机也显得尤为重要，小到平时给客户发邮件，大到在网上领取出口收汇核销单以及办理出口退税，哪一件事都离不开计算机。

现代计算机技术对于外贸业务的发展作用是巨大的。第一便是广告功能。互联网可以对公司、厂家的产品进行宣传，有利于展现企业的实力，扩大企业的影响力，方便各个企业寻找合作伙伴；有利于营造国际名牌效应，提高海外市场的开拓程度。

第二就是情报功能。互联网可以帮助企业了解客户的各项信息，掌握其他公司的动向，跟踪国际市场和国内外产业政策的变化，掌握最新的市场动态，明晰国际经济发展的趋势，收集顾客的需求信息和对产品的意见反馈，完善售后服务体系。

第三则是业务功能。计算机互联网技术可以帮助出口商联系世界各地的销售网络及客户资源，为出口商寻找优质客户，进而降低时间成本和沟通成本，为企业赢得更大的利润。

计算机知识和相关技巧对当下环境的外贸业务有着巨大的作用，它同时促进了国际贸易范围的扩大，推动了“虚拟市场”的发展，使得国际贸易的方式发生了重大的变化。业务员应该紧跟时代的潮流，熟练地掌握计算机知识和技巧，为自己的外贸生涯增添助力。

### 1.1.5 待人接物要老练

良好的交流能力是从事外贸行业的敲门砖，所有的外贸订单都离不开双方良好的沟通交流。在客户来拜访或者视察企业时，业务员应懂得如何交流，让客户满意，这在一定程度上会增加客户对企业的好感。

业务员在接下订单之后的合同履行过程中，更应做到待人接物老练。



在合同出现问题或货物运输以及交货后双方出现争议时，业务员都应该认真细致地采取有效的办法与外商一道协商解决问题。

#### 【案例】

我国A出口公司与南美洲某外商长年进行机器生产合作，由南美洲的客户提供样品，A公司则按照样品的外表与性能进行生产。某年，A公司组团出访大洋洲，有一个大洋洲的外商约见A公司代表，提出A公司对南美洲出口的机器中有部分性能侵犯其知识产权，并出示相关的专利证书，要求A公司对此承担赔偿责任。

A公司代表称，A公司出口的这些机器，均按南美洲买主提供的样品生产，对侵犯大洋洲外商知识产权之事并不知情，因而不能承担赔偿责任。但为了防止今后发生类似侵权行为，请贵公司将享有知识产权的相关性能寄给我们，我们保证不再生产此类产品。

根据相关法律，如果大洋洲外商在相关地区拥有有效专利，A公司就不得未经许可使用、制造和销售专利产品。在上述案例中，A公司代表的答复是不适当的，A公司侵权在先，这时应先道歉，再与对方协商解决。

### 1.1.6 物流行情要清楚

在外贸行业，货物的运输阶段会涉及诸多公司和人员，从卖方与买方签订合同到备货，再到报关通关及装船运输，以及出口企业与货代船公司之间的业务联系，其中的方方面面，业务员都要做到清楚了解、准确无误，这样才能保证订单顺利完成。

#### 【案例】

我国某外贸公司A公司第一次与大洋洲某外商进行交易，按CIF术语出售一批布匹，但是出口合同的支付条款规定不明确：“凭信用证在广州议付。”合同中规定的条款是：“12月在中国的港口装船，运往大洋洲某港，不允许有转运的情况。”A公司将布匹备妥后，在再三催促外商的情况下，外商信用证于12月19日方才开到。由于直达船的船期安排在每个月的10号之前，所以要在12月份将布匹装运是不可能的了。