

我是否适合做外贸，  
做外贸要会什么？  
如何独辟蹊径开发客户，解决客户成交  
中的难题？  
我的工资、提成到底怎么算？



**答案就在这里！**



Do Foreign Trade Business  
Just Like Roy

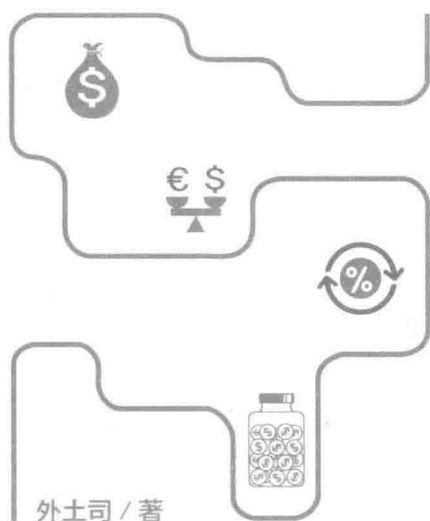


# 向外土司学外贸①

业务可以这样做

外土司 / 著

中国海关出版社



# 向外土司学外贸①

业务可以这样做

中国海关出版社

· 北京 ·

## 图书在版编目 (CIP) 数据

向外土司学外贸. 1, 业务可以这样做 / 外土司著

—北京: 中国海关出版社, 2018. 2

ISBN 978-7-5175-0248-7

I. ①向… II. ①外… III. ①对外贸易 - 基本知识

IV. ①F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2017) 第 302750 号

## 向外土司学外贸 1: 业务可以这样做

XIANG WAITUSI XUE WAIMAO 1: YEWU KEYI ZHEYANG ZUO

作 者: 外土司

策划编辑: 郭 坤

责任编辑: 郭 坤

责任监制: 王岫岩 赵 宇

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.hgcb.com.cn](http://www.hgcb.com.cn); [www.hgbookvip.com](http://www.hgbookvip.com)

编 辑 部: 01065194242 - 7585 (电话)

01065194234 (传真)

发 行 部: 01065194221/38/46/27 (电话)

01065194233 (传真)

社办书店: 01065195616/5127 (电话/传真)

01065194262/63 (邮购电话)

印 刷: 北京鑫益晖印刷有限公司

经 销: 新华书店

开 本: 710mm × 1000mm 1/16

印 张: 14

字 数: 207 千字

版 次: 2018 年 2 月第 1 版

印 次: 2018 年 4 月第 2 次印刷

书 号: ISBN 978-7-5175-0248-7

定 价: 55.00 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

## 前言

### PREFACE

2015年11月，我收到中国海关出版社郭坤编辑的微信留言，问我有没有兴趣出一本书，一本关于外贸的书，以此把自己十几年的外贸经验分享给更多的人。当时，我刚在个人微信公众号上分享了第20篇文章，粉丝刚刚过了1万。我觉得时机尚不成熟，于是，拒绝了。

一转眼，一年多的时间过去了。我的微信公众号上分享的关于外贸的原创文章1300多篇，累计阅读量超过了8000万，公众号上的外贸粉丝也超过了20万，一跃成了中国最大的外贸公众分享平台之一，得到了很多土友（外土司的“粉丝”们，本书中统称“土友”）的认可。

2017年5月25日我开启了三门线下培训课：“新外贸业务冠军”“社交营销冠军”“新阿里巴巴运营冠军”，在短短的半年时间里，我在全国连开了20场培训，场场爆满，也创造了中国外贸史上的记录。这里要感谢每一个土友的关注和认可。你们的支持和鼓励，是我一直分享的动力。

期间，郭坤编辑也一直在关注我，并不时地给我一些出书的建议和鼓励，希望我能把精华的文章和经验进行整理和分享，让更多的外贸人学习和受益。多亏了她的坚持，让我下定决心来出这两本书：《向外土司学外贸1：业务可以这样做》《向外土司学外贸2：营销可以这样做》。两本书为姊妹篇，《向外土司学外贸1：业务可以这样做》主要介绍外贸行业入行必备素养，以及外贸业务实操过程中成交客户的独家技巧；《向外土司学外贸2：营销可以这样做》主要介绍传统的展会营销，以及当下热门的社交媒体营销、谷歌SEO和阿里巴巴的运营。广大读者可以根据自己的需要进行阅读学习。

这两本书记录了我十几年外贸生涯积累的经验，这些经历让我从万千外贸业务员的竞争中脱颖而出，实现财务自由。如果你打算从事外贸或跨境电商行业，或者你正在从事外贸或跨境电商行业，建议你一定要读一读这两本



书，它们一定不会让你失望。

它们与之前的任何外贸书籍都不同，呈现了不同的外贸思维方式，不同的外贸技巧和方法，不同的外贸实战案例，不同的有趣而又成功的外贸故事，最重要的是，一个如此与众不同的做外贸的我，还有一个，即将变成如此不同的做外贸的你。

《向外土司学外贸1：业务可以这样做》是一本专业、实用且有趣的书。从做外贸的基本要求，到做外贸要了解的事；从询盘分析和邮件回复，到客户开发和管理；从客户维护和跟进，到客户的拜访和谈判，等等，所有的经验和故事，我都以轻松而独特的方式娓娓道来。

所以，请静下来，慢慢地读，就像对待一个老朋友一般，就像读一本有趣的小说一般，就像听一首温婉的歌曲一般享受这些文字，你也一定会大有收获。

有时间，就看我的书；有问题，就给我的个人微信留言。

相信我，不会错。

我是外土司。

爱外贸，做自己！

2017年12月19日于宁波

# 目录

## CONTENTS

### 外贸人的基本要求

#### 第一章

- Part 1 外贸业务员的基本要求 // 003
- Part 2 做外贸英语多好才可以 // 006
- Part 3 给你看看老外贸人是怎么工作的 // 008
- Part 4 做外贸就像坐过山车，心脏不好的人别做 // 010

### 你适合做外贸吗

#### 第一章

- Part 1 这些年，为什么我要做外贸 // 015
- Part 2 做业务是男的好还是女的好 // 017
- Part 3 工厂好，还是贸易公司好 // 021
- Part 4 你真的适合做外贸吗 // 023

### 做外贸要懂的那些事儿

#### 第三章

- Part 1 做业务多久出单才合理，完不成是否该辞职 // 029
- Part 2 业务水平高业绩就好，假话 // 031
- Part 3 做业务一定要喝酒吗 // 035
- Part 4 生活和业务完全可以和谐共存 // 037
- Part 5 与客户沟通，请你直接一点 // 040
- Part 6 不是生意不好做，是你的生意不好做 // 041



询盘邮件那些事儿

第四章

- Part 1 做外贸要不要写开发信 // 047
- Part 2 如何写出“网红式”的标题 // 049
- Part 3 询盘分析：我会的你都不会 // 053
- Part 4 询盘回复：我知道的你不知道 // 058
- Part 5 完美的邮件攻防战 // 064
- Part 6 史上最强的关键词收集方案 // 070

客户管理那些事儿

第五章

- Part 1 如何系统地跟进和管理客户 // 081
- Part 2 客户分类管理维护的具体方法 // 082
- Part 3 客户怪你逼他怎么办？ // 088
- Part 4 不是所有的人都值得被当作客户 // 089
- Part 5 请记住，有些客户欠你一个订单 // 092
- Part 6 丢掉客户的“一万种”方法 // 095
- Part 7 什么样的客户需要送礼物 // 097
- Part 8 这样的礼物给老外绝对 100 分 // 100

客户拜访那些事儿

第六章

- Part 1 客户要求发邀请函，如何分析并拒绝 // 107
- Part 2 客户拜访，为什么我要拒绝 // 109
- Part 3 一石多鸟的客户接待方案 // 112
- Part 4 客户接待：外土司“大战”世界五百强（上） // 116
- Part 5 客户接待：外土司“大战”世界五百强（中） // 121
- Part 6 客户接待：外土司“大战”世界五百强（下） // 125



## 客户谈判那些事儿

## 第七章

- Part 1 不要轻易透露客户的信息，害了自己 // 131
- Part 2 价格报错不要怕，土司教你搞定它 // 134
- Part 3 客户不付快递费，这样处理就对了 // 140
- Part 4 老板说不做客户的货，你该怎么办 // 143

## 收款、付款那些事儿

## 第八章

- Part 1 客户拒绝付款，9 种办法拿下他 // 149
- Part 2 100 万美元货款，客户不付钱的 8 个解决办法 // 153
- Part 3 邮箱被盗、货款被骗的解决方法和注意事项 // 157

## 收汇那些事儿

## 第九章

- Part 1 Paypal（贝宝）不是支付宝，小心条款 // 163
- Part 2 多家银行已限制西联汇款，你要注意了 // 166
- Part 3 小心，别随便帮朋友结汇美元 // 168

## 细数那些外贸『钱』规则

## 第十章

- Part 1 教你计算自己的工资 // 173
- Part 2 做业务一定要知道的 20 种提成方式 // 174
- Part 3 要回提成和工资的正确方法和经验分享 // 180





- Part 1 我收到了一堆简历，忍不住哭了会儿 // 187
- Part 2 面试绝技，三个问题了解清楚公司可不可靠 // 190
- Part 3 面试时被问是否接受加班，一句话让老板满意 // 193

- Part 1 外贸老板的基本要求 // 197
- Part 2 做一个会分享的老板有多重要 // 200
- Part 3 老板该不该抢员工的客户 // 202
- Part 4 会骂人的老板我喜欢 // 205



## 第一章

# 外贸人的基本要求







## Part 1 外贸业务员的基本要求



在过去的几年时间里，无论是国际贸易形势，还是国内商业环境，都发生了很多变化。在这期间，不管是从一个业务员的角度，还是从带领一个业务团队、管理一家公司的老板的角度，我都有了很多新的感悟和理解。

做业务，需要适应一些新的变化，但一些基本要求是一定要达到的。因为，竞争依旧惨烈；因为，时间不会等你；因为，机会稍纵即逝。

### 一、拥抱变化

拥抱变化依旧是第一位的。

以往我跟大家说要“勇敢改变”，但是在如今的外贸形势下，我发现这个做起来很难。因为没有多少人愿意主动改变自己，这个过程实在是太痛苦了。而且，改变的过程很容易让人产生迷茫。既然，你无法主动改变自己，那么请一定要拥抱变化！

世界在变，商业在变，外贸在变，它没有等你，也不等任何人。

首先，全球化的趋势正在受到各国贸易保护主义的剧烈挑战。

其次，国内的商业环境也在经历大波浪式的变化。凡是经受过 2016 年第四季度原材料价格和供求关系变化折磨的人，一定不会忘记那种痛苦。但是，如果你拉出近十年来的价格趋势图看，你会发现原材料价格即使再涨一倍也很正常。那时候，你要怎么办？

再次，货币战争愈演愈烈，汇率大幅波动，外汇管制越来越严，各国政策层出不穷，风险急剧上升。

最后，竞争模式也在不断演化。你不去展会，你不做平台，你也不做谷歌 SEO，可能就会被其他企业淘汰掉，你可不要不信。

此外，还有科技创新，你忘记了吗？智能化、无人化、新的生产方式、新材料的使用，等等。明天我们的产品和行业被替代的可能性正在逐步加大。所以，你不要因为固执、懒惰、习惯、已经取得的业绩，或者你的年龄，而不愿拥抱变化，因为，再不变你就要被时代淘汰了，再也无法在外贸领域中



占据一席之地。

当然，拥抱变化，不是要你丢弃过去，好的方法、技巧、思路都是要一直保留的，拥抱变化，只是要你适应未来，适度地调整自己的心态，随着新形势完善过去的技能。

## 二、坚持

拥抱变化需要坚持。有些人今天说要改变，结果过了两天觉得改变太慢就又退回老样子了，这样完全无济于事。做销售尤其需要坚持，很多客户不是一次两次就可以谈下的。有时候是时机不好，有时候是优势不够，有时候是运气不佳，需要你持续跟踪，不断地谈判才有可能拿下客户。如果你还没有努力就放弃了，那就意味着你一点机会都没有。唯有坚持，才能提高成功的概率。

学习需要坚持。三天打鱼两天晒网的人是不可能成为顶级渔夫的。那些英文说得很顺畅的人，一定是长期坚持学习的结果。好习惯更需要坚持，好多人喊着要早起，可是早起的还是少数人；好多人喊着要跑步，可是坚持跑步的还是那几个人；好多人说不能再熬夜，可是半夜朋友圈一发，点赞的十几个。要养成一个好习惯，坚持是根本！

做外贸，需要坚持。要坚持保有信心，遇到挫折不要放弃；要坚持保有初心，不骄不躁不气馁；要坚持去努力，简单的工作重复做。坚持让一切都有了可能，它是失败的杀手锏，是成功的垫脚石。

## 三、持续学习

学习有多重要，就不用多说了。这里，我要说的是“持续学习”。会学习的人太多了，但是会持续学习的人很少。知识也好，技能也好，智力也好，不经常练练都是会老化的。老化就意味着落伍，落伍就意味着不能胜任，不能胜任就意味着淘汰。

等到你发现自己跟不上行业形势和节奏的时候，真的就太晚了。

现在六七十岁的老人都在学习玩微信了；车间里的工人都在学习如何操作机器人；小孩子们都可以流利地说英文了。而你，一个外贸人，一个和世界连通的人，却满足于现有的知识结构和技能，未来你还有饭吃吗？如果说全中国最需要与时俱进的人是谁的话，那就应该说是我们这帮做外贸的人，



我们不与世界同步，世界就会抛弃我们。

持续学习，就是和时代同步。

持续学习，就是让未来的自己变得更好。

#### 四、执行到底

为什么说执行到底很重要？因为，现在外贸行业觉得自己厉害的人实在太多了。因为厉害，就觉得自己是王。结果，一个山头处处是王，每个人都不愿意干琐碎的小事，最后，所有人都饿死了。

可能做过管理的人更有切身体会。我打个比方吧，读书的时候我们的父母总是天天唠叨要我们好好学习，可是我们从来都不听，反而很抗拒。等到工作若干年后，我们才发觉真应该听父母的话。为什么会出现这些问题，就是执行力不够，他们为我们好，结果我们只觉得他们唠叨。

再举个正面的例子，我们都觉得华为很厉害，阿里巴巴很棒，顺丰也是成功典范，但归根结底这些公司哪里厉害，为什么厉害？因为他们团队的执行力超群。

什么样的团队战斗力最强？部队！指挥官一下命令，所有的士兵立即行动，整齐划一，执行力极强，这样的队伍，干什么事情效率都会非常高，其达到的效果也极其惊人。

工作中，你一定要成为执行到底的人。绝对的执行，才能创造绝对的奇迹。

#### 五、团队合作

团队合作，我不愿意多说，因为它是常识。别再说你一个人可以承担所有的工作。你真做不到，即使你能做到，别人家公司的一群人也能竞争过你，毕竟三个臭皮匠还能赛过诸葛亮呢。

人类是群体动物，自始至终都讲究协作。协作捕猎，协作养育孩子，再后来协作作战，协作制造，协作创新，协作贸易，等等。几千年都是这么过来的，你现在跟我说你协作不了，你跟这个人不和，那个人得罪过你，这个人你不喜欢，那个人你不服气。大家井水不犯河水，互不往来，你这就是自取灭亡。

团队合作，才能发挥你最大的能量。

团队合作，才能让你走得更远。



## 六、外语熟练

很多外贸高手都说过，我也说过，外语水平不是外贸做得好坏的决定性因素，外语不好的人外贸做得好的比比皆是，但是今天我想要说的是，这是一个旧观点了，你最好把它扔到垃圾桶里去。

做外贸，外语听说读写不熟练过去混混还可以，现在真的不行了。因为过去做外贸的门槛的确比较低，竞争也不那么充分，粥多僧少。可那些都是过去，代表不了将来。外语说得好，又聪明，又勤奋，又肯坚持的人越来越多了，如果你的英语不好，而这类人的其他技能都和你旗鼓相当，你觉得客户会乐意与你这样一个打个电话听得半分懂，见面只能聊两句客套话，发个邮件还语法不通的人合作，还是找那个外语熟练的人沟通？

如果你的外语还不熟练就抓紧补吧。

外语熟练，是一个基本配置。

### Part 2 做外贸英语多好才可以



#### 土友提问：



土友：“外土司你好，今天发生了一件让人很难过的事情。我搞错了一万多元的产品价格。总觉得自己不够细心也不够有能力，英语方面也有些吃力。可是，我喜欢这一行才进来的，结果现在变成这样子，有些难过！而且，对于一个新人来讲，一万多元是挺大的一个数字。我犹豫了，这样的我，是否真的不适合做外贸？想跟你取取经。”

成长难免有犯错的时候。

我给她回了一句：“吃一堑长一智，下次注意。”土友说：“我还是有些不安心。在这一行，英语需要多好才能支撑？”

我回：“今天比昨天好就可以。”

其实，我每天都会收到这样的询问。很多人都会问自己这个问题，刚



开始做外贸的时候，我也是这样。到现在，每次接待完国外客户，我也会这样觉得。为什么我的英语不够好；为什么我的口语不够好；为什么我的听力不够好；为什么当初没好好学习；我这个水平，客户会满意吗，能拿下订单吗，真的适合做外贸吗？然后心情跌落到谷底，自责到不行，特别想放弃。

做外贸英语要多好才可以？是四级，是六级，还是专业八级，还是要中高级口译，有没有标准的答案。

我之前遇到过一个广东东莞的公司老总，高中毕业，年纪和我差不多。他2000年开始做外贸，从小作坊起家，现在已成为集团公司的老板，下面有四家工厂，一家贸易公司，身家过五亿。那时候我陪客户看这个老板的公司在纽伦堡的展位，这个老板说出一口流利的英文，惊得我这个翻译嘴都不敢开。闲聊的时候我问他，他英文怎么这么好。他说，不懂就学呗。从2000年开始，从只认识ABC，一直学到现在。目前整个公司里，不是业务部的业务员英语最好，也不是市场部的留学生口语最好，而是他这个公司老板英语最好。

看来做外贸有ABC的基础就可以。

之前，我还遇到一个小姑娘，她一定要给我们公司投简历。我瞄了一眼她的简历，上面的学历是初中。我就问她，英语好吗？她说，不太好，但是基本可以和老外正常交流。我问她，她现在哪里。她说，她在泰国普吉岛当营业员，一边赚钱一边学英语。她到那里已经两年多了，从开始只会几个单词，到现在可以流利沟通了。她打算再待一年，然后就回国找份外贸业务员的工作。

看来做外贸初中毕业就可以。

有人会问我，“土司，你英语几级？”这个问题我要诚实地回答。和很多老板一样，我是没级的。所以，毕业后，我就找了家不要求英语等级的小公司做业务。工作期间忙忙碌碌，以实战为教材，一步步走到现在。

你问我做外贸英语要多好，有什么标准，我还真说不上来。

英文不好，外贸做得好的人比比皆是；英文好的，外贸做得一塌糊涂的人也比比皆是。我当然不是鼓励大家不要重视英语。只是说，做外贸，做销售，不但要考验专业能力，更要考验综合能力，而英语水平的高低，





只是其中的一项。你英语水平高，当然更有竞争力，你英语水平低，也不等于没机会。

从英语学习的角度来说，什么方法最好，我也说不上来。有人说背单词，有人说找人聊天，有人说去培训，有人说看美剧，有人说工作中学习。方法和途径很多，每一个都有道理。但是，如果用一句话来概括，我还是想说，今天比昨天好就可以。

只要你每天坚持学习一点，进步一点，日积月累，自然水到渠成。

### Part 3 给你看看老外贸人是怎么工作的



这一节要分享的主题是：老外贸人是怎么做外贸的。大家仔细看仔细学，千万不要错过细节。因为，老外贸人最大的优势就是细节。

我们先看看一些老外贸人的留言。

**Angie:**

我是做外贸十几年的人，我总结了一下，自己已经在完美主义、细节要求这条路上走了很远了。

比方说，我写邮件一定会仔细看看客户的原邮件，然后回复邮件的时候跟客户的邮件字体、大小保持一致，尽可能让客户看起来协调舒服。

所有的邮件处理后一定都是分类存档，没有处理的或正在处理的邮件全部都有不同的颜色标识，以清楚知道待办事项的轻重缓急。

电脑的所有文件全部都是按照我自己整理的一定规则来存档的，且格式全部统一。这样再多的客户再多的资料我都能很快找到，因为我根本就不需要再花时间去想文件存在哪儿，等等。

以前我还总怀疑自己有没有必要这样做，因为身边的人基本都不这样，甚至有一任老板说我浪费时间，可是习惯使然，我想改都改不了。话说回来，这样的习惯真的会让我思维严谨、逻辑性强，记忆力也比一般人好。

**选我所爱：**

我也是完美主义者，邮件喜欢标已读，讲究对称，比如抬头字体全部设