


中国教育发展战略学会终身教育工作委员会
职业技能认证研究中心指定培训用书

 财经类职业技能培训考证系列

外贸跟单 基础理论与实务

*Basic Theories and
Practice about the Foreign
Trade Perform*

主 编 余世明

副主编 赖瑾瑜 冼燕华

 暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS

中国教育发展战略学会终身教育工作委员会
职业技能认证研究中心指定培训用书

经济类职业技能培训考证系列

外贸跟单 基础理论与实务

主 编 余世明

副主编 赖瑾瑜 冼燕华



暨南大学出版社
JINAN UNIVERSITY PRESS
中国·广州

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸跟单基础理论与实务/余世明主编. —广州: 暨南大学出版社, 2009. 11
(财经类职业技能培训考证系列)
ISBN 978 - 7 - 81135 - 394 - 5

I. 外… II. 余… III. 对外贸易—市场营销学—资格考核—教材 IV. F740. 4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2009) 第 185305 号

出版发行: 暨南大学出版社

地 址: 中国广州暨南大学
电 话: 总编室 (8620) 85221601
 营销部 (8620) 85225284 85228291 85220693 (邮购)
传 真: (8620) 85221583 (办公室) 85223774 (营销部)
邮 编: 510630
网 址: <http://www.jnupress.com> <http://press.jnu.edu.cn>

排 版: 暨南大学出版社照排中心
印 刷: 广州市怡升印刷有限公司

开 本: 787mm × 1092mm 1/16
印 张: 28.25
字 数: 706 千
版 次: 2009 年 11 月第 1 版
印 次: 2009 年 11 月第 1 次
印 数: 1—2000 册

定 价: 48.00 元

(暨大版图书如有印装质量问题, 请与出版社总编室联系调换)

编写说明

我国“入世”后对外贸易迅猛发展，2004年我国的进出口贸易额达到11500亿美元，相当于“入世”前2001年全年贸易规模的2.3倍，首次突破1万亿美元大关，2007年又一举突破2万亿美元大关，2008年更是达到2.56万亿美元，增长17.8%，位列世界第三大贸易国。随着我国外经贸的快速发展，我国外经贸人才的需求缺口增大。社会急需一大批懂得外贸业务知识，特别是系统了解国际商务基础知识，掌握国际贸易实务、国际商务单证实务和国际商务英语函电等专业知识，从事外贸业务的跟单和生产跟单的外贸跟单员。本书就是为了满足我国外经贸发展对外贸跟单员的需要而编写的。

本书的编写具有如下特点：

(1) 内容翔实。无论是外贸跟单基础知识，还是实务专业知识，都能对最新修订的国际贸易惯例（如《UCP 600》）和我国的最新外贸政策进行解释，采用的案例和单证实例大多数是近几年外贸公司的实际业务资料。

(2) 案例丰富。针对基层外贸人员的特点，本书汇集了大量的案例或例题，精简理论知识部分，增加案例分析的比例，力求通过案例说明问题，而且案例分析深入浅出，做到一个案例解释一个知识点。

(3) 实用性强。书中的跟单案例、外贸单证和外贸英语函电介绍贴近实际，并且尽可能采用公司实际外贸单证，避免人为编造，提高学习者的感性认识，方便业务员工作时模仿参考。

本书不仅可作为全国外贸跟单员培训认证的指定用书，还可作为涉外各类考证和各类干部培训国际商务基本知识的参考书，也可作为在岗外贸跟单员案头的工具书，以及有志于从事国际商务工作人员的自学用书。

本书由余世明担任主编，赖瑾瑜、冼燕华担任副主编，参加编写的老师和公司人员有杨泽利、刘生峰、杨青、刘松涛、余佩珊等。本书在编写过程中参考了大量的专著和资料，还引用了很多外贸公司的材料，深圳成明塑胶五金工艺厂曾雪玲经理为本书的编写提出许多宝贵意见，并提供了部分资料，在此谨向有关作者和提供材料的企业的厂长、经理、业务员、单证员表示衷心的感谢！由于编者水平有限，错误之处敬请批评指正。

编者
2009年8月

目 录

编写说明	(1)
------------	-----

上编 外贸跟单基础知识

概述	(2)
第一章 外贸跟单员的社交礼仪	(8)
第一节 外贸跟单员的人际交往	(8)
第二节 外贸跟单员的礼仪	(12)
第二章 我国对外贸易宏观管理基础知识	(15)
第一节 对外贸易宏观管理的法律手段及经济调节手段	(15)
第二节 对外贸易宏观管理的行政手段	(18)
第三章 外汇与外汇汇率	(23)
第一节 外汇	(23)
第二节 外汇汇率	(25)
第四章 市场营销概述	(31)
第一节 市场与市场营销	(31)
第二节 市场营销环境	(34)
第五章 外贸商品	(38)
第一节 商品的质量、分类及标准	(38)
第二节 商品的数量	(53)
第三节 商品的包装	(57)
第六章 贸易术语	(62)
第一节 贸易术语概述	(62)
第二节 主要贸易术语	(64)
第三节 其他贸易术语	(78)
第七章 国际货物运输	(82)
第一节 海洋运输	(82)

第二节 其他运输方式	(87)
第八章 国际货物运输保险	(91)
第一节 国际货物运输中的风险、损失与费用	(91)
第二节 海运货物保险条款	(95)
第三节 我国陆、空、邮运货物保险	(100)
第九章 进出口商品价格	(102)
第一节 主要贸易术语的价格换算	(102)
第二节 佣金与折扣	(103)
第十章 国际货款的收付	(106)
第一节 信用证的定义及种类	(106)
第二节 信用证的内容	(115)
第三节 SWIFT	(125)
第四节 汇付和托收	(131)

下编 外贸跟单实务

第十一章 出口接单	(138)
第一节 建立业务关系	(138)
第二节 询盘	(141)
第三节 发盘	(144)
第四节 还盘	(150)
第五节 接受	(154)
第六节 合同的订立	(159)
第十二章 出口审单	(169)
第一节 买卖合同中品质、数量和包装条款的审核	(169)
第二节 买卖合同中装运和货物运输保险条款的审核	(174)
第三节 买卖合同中价格和支付方式条款的审核	(177)
第四节 买卖合同中检验、索赔、不可抗力和仲裁条款的审核	(180)
第十三章 出口跟单	(182)
第一节 催证、审证和改证	(182)
第二节 申领出口许可证	(191)
第三节 备货	(196)
第四节 出口托运	(202)
第五节 出口报检	(221)
第六节 出口报关	(236)

第七节	出口投保	(253)
第八节	出口装运	(260)
第九节	催单	(266)
第十节	制单	(286)
第十一节	审单及出口结汇	(311)
第十二节	出口收汇核销和出口退税	(325)
第十四章	外贸跟单案例	(334)
第一节	出口接单	(338)
第二节	催证、审证和改证	(345)
第三节	出口托运	(352)
第四节	出口报检	(354)
第五节	出口报关	(358)
第六节	投保	(361)
第七节	装运及制单	(362)
第八节	交单结汇及出口核算	(366)
第十五章	进口跟单	(367)
第十六章	生产跟单	(389)
第一节	制造企业部门职能概述	(389)
第二节	制造企业订单生产跟单	(391)
附录一	外贸跟单常用(缩)语和词组	(405)
附录二	世界主要港口一览表	(433)
参考文献	(445)

上 编

外贸跟单基础知识

概述

随着我国外贸的迅猛发展，社会对外贸跟单员的需求也不断增加。所谓外贸跟单员，是指在国际贸易过程中，根据已签署的商务合约中有关出口商品的相关要求，选择生产加工企业，指导、监督其完成生产进度，以确保货物按合约要求如期装运发货的人员。进出口业务中，在贸易合同签订后，依据合同和相关单证，需要对货物进行加工、装运、保险、报检、报关，然后进行结汇，这些工作都需要外贸跟单员来完成。

在以市场经济为主导的体制下，企业之生存与发展都是以订单为主线的。外贸跟单员的工作跨越了进出口企业运作的每个环节，它是企业内各部门之间、企业与客户及企业与生产部门之间相互联系的中心枢纽和桥梁，其工作质量的好坏直接影响公司的服务品质和企业形象。外贸跟单员素质是进出口企业核心竞争力的直接体现。

在国际贸易中，由于特殊的空间、时间间隔，贸易作业环节更加复杂，贸易双方更注重风险的防范和控制，跟单作业的优势也表现得更加完善。作为一个企业的窗口，外贸跟单员必须非常熟悉整个进出口的流程和工厂生产环节的情况，所以，外贸跟单员既是业务经理的助理，也是客户的助理，同时又是生产部门的助手，是贯穿整个外贸业务环节的支柱。

一、外贸跟单员的工作内容

外贸跟单员的基本工作就是货物进出口的业务跟进和生产跟单。从产品资料的收集、新客户的寻找和老客户的跟踪、企业营销策略的运用、接单及外贸函电的回复、审单、产品生产跟进、货物出运的跟踪、报检和报关的跟进、保险的落实、制单结汇的办理等，每一个环节都离不开外贸跟单员的辛勤工作。简单地说，外贸跟单员就是要经常对国际商品市场进行调查研究，落实订单，签订合同，同时，按进出口贸易业务程序，按时、按质、按量交货履约，安全收汇。

（一）出口货物前期跟单

1. 寻找客户

寻找客户是外贸跟单员在接单前的准备阶段，通过收集资料，选择交易对象，取得与客户的联系，这是外贸跟单的前提，没有客户，也就没有外贸跟单。寻找客户的途径很

多，常用的有：

(1) 第三方介绍、推荐。通过商务参赞、银行或贸易伙伴的介绍及推荐，与客户建立业务关系。

(2) 企业网站。出口企业一般都有自己的网站，企业通过自己的网站发布商务信息，内容包括出口企业的简介、主要产品及型号、产品图片、包装要求等，客户通过访问出口企业的网站，了解产品的基本情况，并通过该网站与出口企业取得联系。

(3) 互联网搜索。出口企业通过互联网输入有关的产品名称、贸易国或地区等信息，利用互联网的搜索软件进行搜索，确定有关的贸易对象后，向对方发送出口企业和产品的资料，与对方建立业务关系。

(4) 展览会和博览会。出口企业通过广州出口商品交易会或其他国内外的展览会和博览会，宣传本企业的产品并与客户建立业务关系。该途径对于比较专门的产品，效果比较明显。

(5) 广告。出口企业根据营销需要，在一定的时期和一定的国家或地区，利用各种媒体进行广告宣传，客户在获知出口企业的信息后主动与出口企业建立业务关系。

2. 接待客户

(1) 接待客户准备工作。在客户到来之前，外贸跟单员必须做好前期的准备工作，包括准备资料，如报价单、样品或有关样品的资料、商品的资料、说明书、公司的宣传材料等，如有问题不能解决，应立即向主管领导请示。

(2) 应客户所需，外贸跟单员要代订宾馆，并于客户到来之前一天再与宾馆联系落实，不得有误。

(3) 客户到来时，外贸跟单员应到机场或车站接应，将客户接到公司。

3. 洽谈业务，拟定合同

客户到达公司后，外贸跟单员和业务经理一起与客户进行业务洽谈，对客户挑选出来的产品，外贸跟单员应立即记录详细资料及产品编码、规格、包装明细、最近工厂价格，特别是对报价或客户特别要求的规格、形态、大小、尺寸、数量等更应该详细记录，必要时画上该产品草图。对客户感兴趣的产品，外贸跟单员应整理出报价单，经主管领导审核后交给客户。若客户对合同的各项条款均无异议，则谈判基本完成，双方拟定合同。

4. 通过函电与客户洽谈业务

国外客户一般很少当面洽谈业务，大多数出口企业通过外贸跟单员与客户进行函电的往来，经过询盘、发盘、还盘、接受几个环节的洽谈，最终双方达成一致的意向，并签订合同。

(二) 生产跟单

订立合同后，跟单员就要按照合同的要求向生产部门制作并发放生产计划及生产通知单，协助工厂安排生产。在生产跟单过程中，要多到车间走走，向各工序的管理人员了解各款货在生产过程中碰到的问题，必要时，要向客户反映问题，提出建议，或征求意见，确保货期和质量。

（三）外贸业务跟单

外贸跟单员对外贸业务的环节应逐项落实到位，下面以 CIF 条件出口成交，并按信用证支付方式付款为例说明。

1. 落实信用证

在凭信用证付款的交易中，落实信用证即催证、审证和改证，尤其是审证工作在任何情况下，都是一项不可缺少、必须认真对待的重要工作。

（1）催证。在按信用证付款条件成交时，买方按约定时间开证是卖方履行合同的前提条件，尤其是大宗交易或按买方要求而特制的商品交易，买方及时开证更为重要。在实际业务中，由于种种原因买方不能按时开证的情况时有发生，因此，外贸跟单员应结合备货情况认真做好催证工作，及时提请客户按约定时间办理开证手续，必要时，也可请驻外机构或有关银行协助代为催证，以利于出口合同的履行。

（2）审证。在实际业务中，由于种种原因，如工作的疏忽、电文传递错误、贸易习惯不同、市场行情发生变化或买方有意利用开证的主动权加列一些对其有利的条款，致使开立的信用证条款与合同规定不符，或在信用证中加列一些实际上无法满足信用证付款条件的“软条款”等。为了确保安全收汇和顺利履行合同，跟单员应依据合同进行认真的核对和审查，共同完成审证任务。

（3）改证。在审证过程中，如发现信用证内容与合同规定不符，应区分问题的性质，分别同有关部门研究，妥善处理。一般地说，如发现不能接受的条款，应及时提请开证申请人修改。对国外来证不符合规定的各种情况，还要进行具体分析，不一定要坚持全部办理改证手续，只要来证内容不违反政策原则和不影响安全顺利收汇，也可酌情灵活处理。

2. 办理货运

按 CIF 或 CFR 条件成交时，跟单员应及时办理租船订舱工作，联络船务公司或运输公司，制作装箱单，选择货柜，协助安排装货，并通知客户货已装船，传递资料给客户。

3. 报关

报关是指货物通过关境前向海关办理申报手续。按照我国《海关法》规定：凡是进出国境的货物，必须经由设有海关的港口、车站、国际航空站进出，并由货物的发货人或其代理人向海关如实申报，交验规定的单据文件，请求办理查验放行手续。经过海关放行后，货物才可提取或装运出口。

无论是自行报关，还是由报关行来办理，跟单员都必须填写出口货物报关单，必要时，还需提供出口合同副本、发票、装箱单或重量单、商品检验证书及其他有关证件，向海关申报出口。

4. 投保

买卖双方如按 CIF 价格成交时，跟单员在装船前，须按买卖合同规定和国际贸易惯例，及时向保险公司办理投保手续，填制投保单。出口商品的投保手续，一般都是逐笔办理。投保人投保时，应将货物名称、保额、运输路线、运输工具、开航日期、投保险别等一一列明。保险公司接受投保后，即签发保险单或保险凭证。

5. 制单结汇

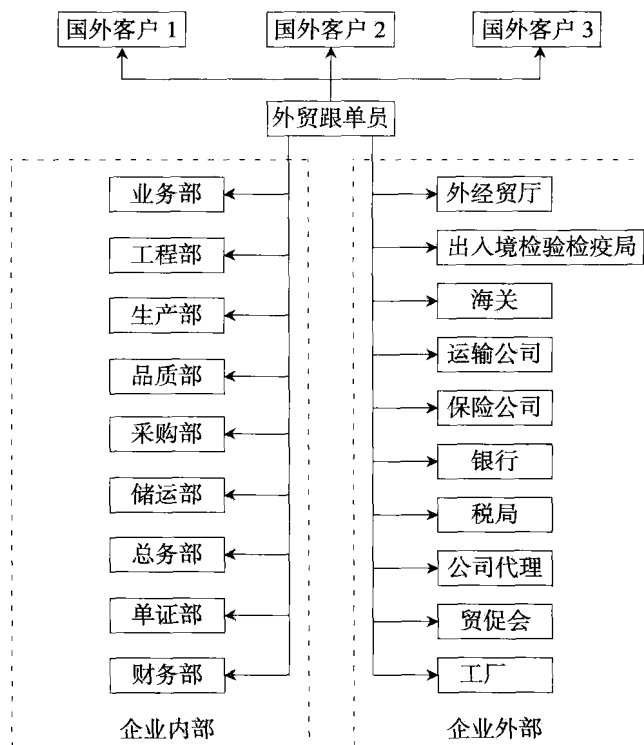
出口货物装运之后，跟单员即应按信用证要求缮制单据并在信用证规定的交单有效期内，向有关银行办理议付手续。

二、外贸跟单员的工作特点

外贸跟单员的工作具有如下特点：

1. 涉及面广

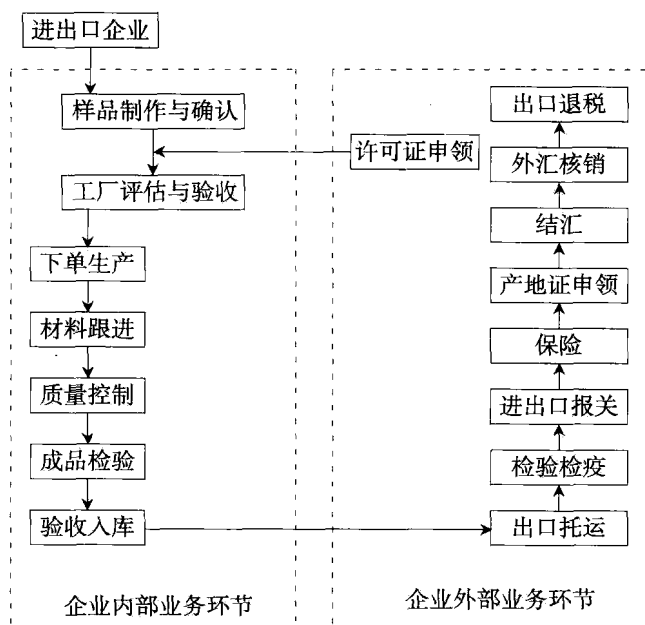
外贸跟单员不仅要面对国外的客户，而且还要面对国内出口企业内部和企业外部的各个机关单位。任何一个部门出现问题，最终都会影响到合同的顺利履行。外贸跟单员涉及的主要部门和单位可以通过下图表示。



外贸跟单员涉及的主要部门和单位图

2. 业务环节多

与一般的跟单比较，外贸跟单经历的业务环节比较多。它不但要经历一般跟单的程序，还要涉及进出口许可证申领、用汇申请、出口外汇核销或进口付汇核销、进出口报关、出入境检验检疫、国际货物运输及保险、单证缮制、出口结汇或进口付汇、出口退税等环节。我们可通过下图表示。



外贸跟单员经历的业务环节图

3. 专业性、综合性强，知识面要求广

跟单员工作涉及企业所有部门，由此决定了其工作的综合性。对外执行的是销售人员的职责，对内执行的是生产管理协调，所以外贸跟单员不但要懂得企业生产管理的知识，还要懂得国际贸易的知识，包括国际市场营销、国际金融、国际商法、国际贸易，特别是国际贸易实务、国际商务单证实务和外贸英语函电等课程的知识。

4. 沟通与协调能力强

由于外贸跟单员工作涉及部门多，因此，外贸跟单员与国外客户、生产部门、工程部门、品质部门、储运部门、单证部门、财务部门等的工作是一种沟通与协调，都是在完成订单的前提下而进行的沟通工作，因而外贸跟单员的沟通、协调能力要求比较高。在整个外贸跟单工作中，外贸跟单员既是出口企业的代表，又是国外客户的参谋和代表，代表国外客户向工厂反映产品的意见，起着桥梁和沟通的作用。

5. 责任重大

外贸跟单员的工作是建立在订单与客户的基础上的，订单是企业的生命，客户是企业的上帝，失去订单与客户将危及到企业的生存，因此，外贸跟单员的工作责任重大。

三、外贸跟单员的素质

(一) 职业素质

(1) 热爱祖国，发扬爱国主义精神，坚决维护国家的主权和利益，维护民族尊严。

- (2) 在对外活动中严格按照党的方针政策办事。
- (3) 站稳立场，坚持原则，严守国家机密。
- (4) 谦虚谨慎，不卑不亢，讲究文明礼貌，注意服饰仪容。
- (5) 对工作认真负责，责任心强，忠于职守，努力学习，积极开拓，锐意进取。

(二) 专业素质

外贸跟单工作是一门专业要求十分高的行业，既要求外贸跟单人员具备广博的综合知识，又要求有很强的专业知识。具体要求如下：

- (1) 熟悉我国对外贸易的方针、政策、法规以及有关的国别、地区政策。
- (2) 掌握国际贸易专业知识。外贸跟单员应掌握国际贸易的相关知识，包括国际贸易理论、进出口业务、国际金融、市场营销学、国际贸易地理等专业知识，还要熟悉商检、海关、运输、保险等方面的相关知识。
- (3) 了解合同法、票据法、经济法等与跟单工作有关的法律知识，做到知法、守法、懂法、用法。
- (4) 了解相关的商品的知识，对商品的属性、品质、用途以及商品的生产过程、工艺过程等必须熟悉；了解产品的原材料特点、来源及成分，知道产品的特点和款式，便于和客户及生产人员沟通，并要非常熟悉该商品在国际市场的供求情况，价格变动的趋势等。
- (5) 要了解商品销往国的政治、经济、文化、习俗，以及该国的有关法规、法令等。
- (6) 具有广博的综合知识。作为外贸跟单员，除了掌握我国和对方国家的外贸方针政策 and 法律法规外，还必须有广博的知识，这会使你在和外商的闲谈中获得对方的尊重，从而加大你在谈判中的分量。

(三) 能力素质

- (1) 分析能力。外贸跟单员应具有较强的分析能力，头脑机敏，眼光敏锐，决策力强，能较好地分析出客户的特点及产品的价格构成，以利于报价。
- (2) 预测能力。能预测出客户的需求、企业的生产能力及物料的供应情况，便于接单、生产及交货的安排。
- (3) 表达能力。善于用语言、文字与客户沟通，在与外商交往时，应口齿清晰，语言亲切随和，仪表端庄，并熟悉对方的语言和风俗习惯。
- (4) 处事能力。外贸跟单员应胸怀宽阔、头脑冷静、处事稳健，能克制自己，并且不好大喜功，不要太多表露自己。
- (5) 人际关系处理的能力。处理好与客户、上级、同事以及外单位人员的关系，通过他们来完成自己想要做的事。
- (6) 推销能力。能利用各种方法宣传自己的产品，扩大影响，要善于掌握客户的心理，寻求贸易机会。

第一章 外贸跟单员的社交礼仪

第一节 外贸跟单员的人际交往

外贸跟单员的工作不仅要涉及企业内部的各个部门，如销售、生产、物料、财务、人事到总务等部门，还要涉及企业外部的一系列单位，如海关、银行、保险公司、出入检验检疫局等部门都会有跟单员的身影出现。在跟单员的工作中，需要与许多人、许多部门打交道，他们的工作就像一部机器，良好的人际关系就像润滑剂，能使跟单员工作顺利运转。外贸跟单员的良好人际关系，主要体现在五个方面。

一、与上级主管领导的交往

跟单员要取得工作的顺利进展，就一定要得到上级主管的支持，因此，如何与上级领导交往是跟单员工作的重要方面。跟单员本身是个权利小的职位，因此，要注意常请示、常汇报，遇事不可擅自主张。在与领导的交往中，态度要恭谦，多听领导意见，遇有不同意见时，也要及时提出，以商量的口气协商解决。向领导汇报工作时，表达要全面，要用简短的语言表达出何时、何地、何人、何事、如何、为何等。

在对外谈判中，当外商的职务较高时，应邀请我方相应职务的领导人出席会见，并把来访外商商谈事项经整理后向领导提出洽谈方案，经同意，再进入商谈。

在与外商谈判时，应以领导为主谈，如有必要，在我方主谈同意后，外贸跟单员可补充发言，在未获主谈人员允许前，不要擅自插嘴。外贸跟单员认为需及时提醒主谈人员，可写小纸条递给主谈人员参考。

二、与企业各部门之间的交往

跟单员在工作中会遇到各种困难，而最让跟单员头疼的事就是与横向部门的交往，因为跟单员对横向部门的权力有限。这时，千万不要抱怨，不必斤斤计较，凡事以商量的口吻，尽量说服他配合你的工作，如果说服不了，也没必要用强硬的态度，你可以找他的主

管，一级一级地找上去，让他的上司来安排。另外，你可以站在公司的立场上，对那些分工不是很明确和交代不是很清楚的事情自己不妨做多点，让大家看在眼里，以便对你产生好感，从而有利于工作的进行。

要与其他部门相协调，还要学会开会。如果跟单员是总经理助理，不是其他部门的上司，这种情况下，利用开会，便可提醒相关部门要做的工作，并且站在公司的角度要他配合，这样，有些事情做起来就会顺利很多。对一些较大的公司，部门分工较细，开会的作用尤其明显。通过开会，一方面让主管了解你的工作进度和工作上的困难；另一方面，可以通过讨论，对工作作出修正；同时得到相关部门的合作。此外，要把需要其他部门配合的工作表述得很清楚，除了口头的表述外，最好有文字的阐述，并要求有签名接受，这样，你要他做什么事，做到什么程度，就都十分清楚明了。

三、与生产部门的交往

与生产部门的交往，主要是产品或物料的跟催。对生产部门的跟催工作相当复杂，因为一项工作往往由多个人或多个部门共同完成。这时，跟单员就必须小心谨慎，有时你可能以为某件事有某个人或部门在负责跟踪，而实际上却根本没有人在跟踪，结果事情被拖下来了；或者你可能错误地认为某件事已经安排某个人去做了，而实际上他并没有按你的要求去做，使事情出现麻烦。所以，在对生产的跟催工作中，跟单员必须有计划、有安排，什么时候工作应该做到哪里，要心中有数，要及时了解情况，掌握生产的第一手资料，这样才不至于造成工作上的阻碍。例如，对一个工厂来讲，生产计划科除了安排生产流程外，还有责任跟踪物料使之及时上线，但在实际工作中，可能由于各部门的协调有问题，或是物料管理的物料员或物控员工作的疏忽，常常使物料停留在仓库而没有及时上线。因此，作为跟单员，必须时时记住要对物料采购人员及物料管理人员进行跟催，使物料能以最快的速度发到制造部，保证生产顺利进行。

四、与外商的交往

对外贸企业来说，客户就是上帝，因此与外商的交往同样是外贸跟单员的一项非常重要的工作，它涉及面广，外贸跟单员一定要认真对待。与外商交往，主要涉及以下四个方面问题：

（一）接待工作

首先要了解客户到访的人数、时间、目的，并通知企业相关领导。代客户订好酒店，若需到机场迎接，跟单员应向总务部协调安排接机事宜，并应于飞机抵达前两个小时与航空公司办事处联络确定班机到达时间，并至少提早5分钟抵达机场，将客户接到公司。在客户还未到达企业前，跟单员应将有关资料、档案、样品等置于业务洽谈室。客户到达企业后，应礼貌接待，简要介绍公司的情况，带领客户参观车间、样品室，并介绍企业的作业流程、质量管理流程，以增强客户的信心。如客户要到工厂察看，跟单员应事先与工厂

联络,安排行程。若客户需要游览名胜古迹,跟单员应事先安排观光行程。

对客户挑选出来的产品,跟单员应立即记录详细资料及产品编码、规格、包装明细、工厂价格。对报价及客户特别要求的规格、形态、大小等跟单员均应详细记录,必要时画上该产品的草图。

客户如有询问应立即答复,如不能立即答复,也要向客户说明原因并告以何时答复。

(二) 商务洽谈

在商务洽谈中,首先接待人员应把参加洽谈的我方人员逐一介绍,外方人员可由外方负责人自行介绍,并互换名片。外贸跟单员坐于我方负责人身旁,以我方负责人为主谈。会谈时,外贸跟单员应做好记录,会谈告一段落,应把会谈情况做简要整理,以便下一阶段的谈判顺利进行。

商务洽谈中,当涉及到金额、交货条件和日期时,除了洽谈当时要用口头复述加以确认外,合约拟好后,更要详细地过目一遍。一旦发现疑点,应立刻询问对方:“Is this what we decided?”(这是我们说定的吗?)合约内容真的错得离谱,就应告诉对方:“I'll have to return this contract to you unsigned.”(我得将这份合约退还给你,不能签名。)以示抗议。任何合约上的问题,宁可啰唆一点,也决不可含糊。

在对外谈判中,举止要落落大方、端庄稳重,表情要自然诚恳、和蔼可亲,不能不拘小节。站时,身体不要东歪西靠,不要斜靠在桌面或椅背;坐时,姿势要端正,不要跷脚、摇腿,也不要显出懒散的样子,女性不要支开双腿;走时,脚步要轻,如遇急事可加快脚步,但不要慌张奔跑;说话时,手势不要过多,也不要放声大笑或高声喊人。

在与外商交谈时,表情要自然,态度要诚恳,用语要文明,表达要得体。别人在与他人个别交谈时,不要凑前旁听。若有事需与某人谈话,应待别人说完。交谈中若有急事需要离开时,应向对方打招呼,表示歉意。同外国人交谈,最好选择喜闻乐道的话题,诸如体育比赛、文艺演出、电影电视、风光名胜、旅游度假、烹饪小吃等方面的话题,大家都会感兴趣。这类话题使人轻松愉快,受到普遍欢迎。如果外国人主动谈起我们不熟悉的话题,我们应该洗耳恭听,认真请教,千万不要不懂装懂,更不要主动同外国人谈论自己一知半解的话题。

邀请来访,一般需做一次宴请,宴请规格以来宾身份、职务及商务洽谈进展情况作适当考虑。商务宴会一般采用即席祝酒。参加宴会的我方经主管领导同意,可以向外商敬酒,但不要向外商劝酒。宴请的时间一般安排在一个半小时左右。宴请结束,如宾主还需继续交谈,可在休息室继续进行。宴请结束后,需先让外商退席。我方主持宴请的负责人和参加宴请的主要人员可在宴会厅门口送别,也可送外商至电梯口告别。

(三) 沟通技巧

在与外商的交往中,要善于向对手表示善意和欢迎。尽量给外商提供一切的方便,使沟通一开始便在友善和谐的气氛中进行。尤其是当你的沟通对手是远道而来的,你热心地告知他:“I will arrange everything.”(我会安排一切。)不但表现出你的诚意,也能使他在