



The Collection of
Tools About Manufacturing
Industry Management
制造业管理工具库

HOW-TO企业人手册之
“优秀员工工作手册”系列

优秀 外贸员手册

畅销版



张静萍 主编

YOUXIU WAIMAOYUAN SHOUC

打造一流的外贸员、企业人案头必备
企业基层员工培训首选图书

广东省出版集团
广东经济出版社

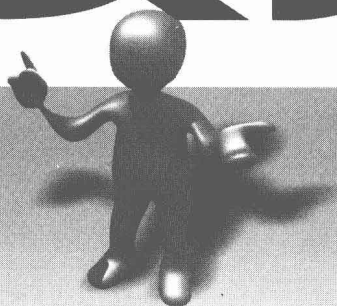


The Collection of
Tools About Manufacturing
Industry Management
制造业管理工具库

HOW-TO企业人手册之
“优秀员工工作手册”系列

优秀 外贸员手册

畅销版



张静萍 主编

企业基层员工培训首选图书

广东人民出版社
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀外贸员手册. 畅销版 / 张静萍主编. —2 版. —广州: 广东经济出版社, 2011. 12

(HOW-TO 企业人手册之“优秀员工工作手册”系列)

ISBN 978-7-5454-1067-9

I. ①优… II. ①张… III. ①对外贸易—市场营销学—手册
IV. ①F740.4-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 231397 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	全国新华书店
印刷	广东新华印刷有限公司 (广东省佛山市南海区盐步河东中心路)
开本	730 毫米×1020 毫米 1/16
印张	11.5 2 插页
字数	210 000 字
版次	2011 年 12 月第 2 版
印次	2011 年 12 月第 2 次
印数	6 001~11 000 册
书号	ISBN 978-7-5454-1067-9
定价	23.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

电话: (020) 38306055 38306107 邮政编码: 510075

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼

邮购电话: (020) 37601950 邮政编码: 510075

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

前言

美国次贷危机引发的全球金融危机对我国的实体经济影响很大，有的企业破产，有的企业被迫裁员、降薪，这意味着职场竞争将更加激烈，有限的职位会有更多的人去“抢”，即使你目前有一个稳定的职位，说不定也会成为下一次裁员的对象。所以，个人要想生存、发展，进而获得晋升，就必须拥有持久的竞争优势，那就是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理知识及专业技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造成其所在岗位的“专家”，通过学习本岗位手册，不仅可以积累知识、增长才干，更重要的是可以提升业绩，从而获得职位的晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何快速地熟悉、适应工作，并提高自身的管理能力及业务素养。将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，并用流程图、表单与制度的形式固定下来，从而使业务管理变得更加科学合理，有条不紊、忙而不乱，大大提高了工作效率，保证了工作的准确性、及时性和全面性。本丛书最大的特点就是：一看就懂，一学即会，一用就见效。

本丛书十一个基层岗位来设置，分别为《优秀采购员手册》、《优秀品管员手册》、《优秀仓管员手册》、《优秀班

组长手册》、《优秀跟单员手册》、《优秀外贸员手册》、《优秀报关员手册》、《优秀生产文员手册》、《优秀人事文员手册》、《优秀行政文员手册》、《优秀员工手册》。该丛书自2005年5月首版以来，已累计销售30多万册，深受企业人、培训机构和咨询公司的喜爱。为满足广大读者的需求，编者多次深入企业基层，做了大量的调研工作，听取了企业人的反馈与建议，决定再次修订出版，并对任职要求、技能知识、职业前景等作了更翔实的说明与阐释，不仅增加了提升课程安排、学习指南，还特意为培训老师设置了使用指南，全书最后还附加一套自我测试题以供读者自我检测和培训老师考核学员使用。相信本丛书的再次推出会令你的工作更加得心应手，使你迅速成长为一个优秀的企业人。

本丛书在编写与修订过程中，获得了许多培训机构、咨询公司的老师和工厂一线管理人员的帮助，他们分别是：李胜、朱少军、朱仲华、柳景章、杨冬琼、邹凤、段水华、段丽荣、吴定兵、尹强、杨吉华、赵仁涛、许华、高琨、陈奇、谢汝萍、谷祥盛、张力、许秀娥、聂时虹、欧阳艳、严凡高、林红艺、李家林等，在此一并表示感谢！

《HOW-TO企业人手册》系列丛书

编委会

导读一

外贸员提升课程安排

第一章 优秀外贸员任职要求

- ☐ 外贸业务流程与职责
- ☐ 优秀外贸员须具备哪些条件
- ☐ 优秀外贸员工作中要注意哪些细节

时间安排:

第二章 怎样寻找外贸客户

- ☐ 如何通过展销会寻找客户
- ☐ 怎样从互联网上找到客户

时间安排:

第三章 如何洽谈与签订外贸合同

- ☐ 如何与国外客户建立业务关系
- ☐ 怎样开展外贸合同磋商与谈判
- ☐ 如何签订外贸合同

时间安排:

第四章 如何履行出口合同

- ☐ 怎样备货
- ☐ 怎样催证、审证、改证
- ☐ 怎样办理出口托运
- ☐ 如何办理商品报验
- ☐ 怎样办理报关和投保
- ☐ 出货时怎样跟单

时间安排:

第五章 怎样确保收回货款

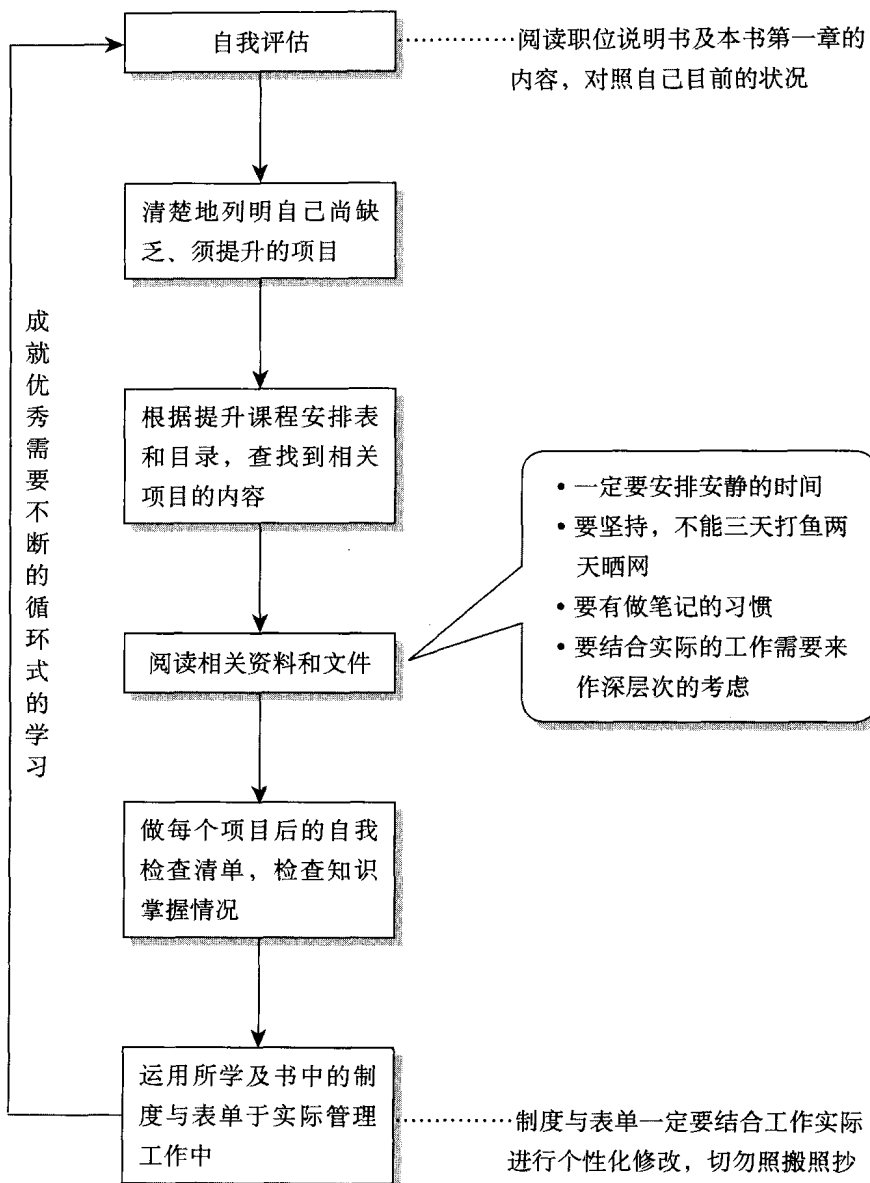
- ☐ 如何制作单证
- ☐ 如何审核单证
- ☐ 怎样办理交单结汇
- ☐ 如何办理出口收汇核销和退税

时间安排:

说明: 以上PPT图片文档可供读者检测自学效果, 培训老师也可将其作为课件使用。

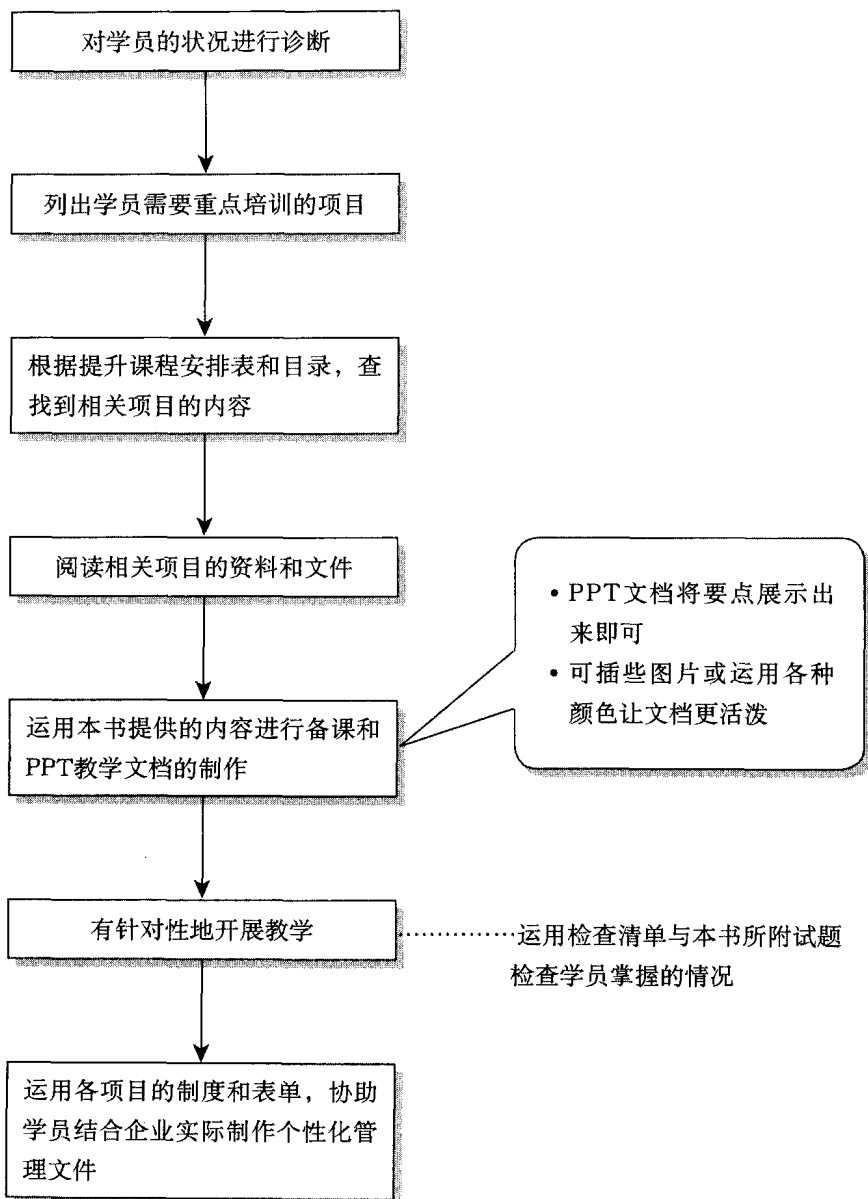
导读二

外贸员学习指南



导读三

培训老师使用指南



目 录

导 读

导读一 外贸员提升课程安排	1
导读二 外贸员学习指南	2
导读三 培训老师使用指南	3

第一章 优秀外贸员任职要求

第一节 外贸业务流程与职责	2
一、外贸业务流程是怎样的	2
二、外贸员必做哪八件事	6
三、日常必须处理哪些具体事务	6
第二节 优秀外贸员须具备哪些条件	8
一、具备基本的素质	8
二、具备专业素质	9
三、有吃苦的毅力和精神	10
四、要干一行爱一行	11
五、要有良好的心态	12
六、要有耐性和良好的服务意识	12
第三节 优秀外贸员在工作中要注意哪些细节	13
一、了解企业的产品	13
二、充分了解产品销售市场	14

三、样品须确认	16
四、尽可能详细地收集客户资料	17
五、收到客户订单一定要仔细审查	18
六、谈判中要慎重对待每条每款	19

第二章 怎样寻找外贸客户

第一节 如何通过展会寻找客户	22
一、参展有什么好处	22
二、选择怎样的展会比较好	22
三、参加展会前后怎样进行宣传	24
四、展会上怎样吸引接待客户	27
五、展会销售要注意哪些技巧与细节	28
六、如何使海外展销有效	33
第二节 怎样从互联网上找到客户	39
一、到互联网上找客户要做好哪些准备工作	39
二、在网上怎样发布供应信息的广告	40
三、如何主动搜索求购信息	47
四、有人询盘怎么办	51
五、怎样长期保持贸易通在线	51
六、网上要注意哪些礼节	51
七、怎样让网上询价变成实际的订单	54

第三章 如何洽谈与签订外贸合同

第一节 如何与国外客户建立业务关系	60
一、给客户写一封规范的业务开发信	60
二、如何对国外客户进行资信调查	62
三、寄样工作怎么做	64
四、怎样报价才有效	70

第二节 怎样开展外贸合同磋商与谈判	74
一、面对面怎样谈判	74
二、怎样开展电话谈判	76
三、怎样通过函电谈判	79
四、在网上怎样谈判	86
第三节 如何签订外贸合同	88
一、选择哪一形式来签国际贸易合同	88
二、国际贸易合同有哪些内容	90
三、合同签订要注意哪些事项	92

第四章 如何履行出口合同

第一节 怎样备货	94
一、出口备货有何要求	94
二、备货工作的主要内容是什么	95
三、自营出口企业如何备货跟单	96
四、外贸公司如何备货跟单	100
五、客户订单变更怎么办	103
六、交货期若有延误怎么办	103
七、客户供料如何跟踪	104
八、怎样确保出口商品质量	104
九、怎样调运与保管出口货物	104
第二节 怎样催证、审证、改证	105
一、什么时候要催开信用证	105
二、怎样登记与保管信用证	105
三、如何审核信用证	106
四、怎样区分情况要求客户修改信用证	111
第三节 怎样办理出口托运	115
一、怎样租船订舱	115

二、怎样填写托运单据	115
三、如何获得运输文件	117
第四节 如何办理商品报验	119
一、所有的出口商品都要检验吗	119
二、商品检验的地点和时间有何规定	120
三、怎样办理出口商品报验手续	120
四、怎样申请出口商品预检验	123
五、怎样申请免检	124
六、怎样办理原产地证	126
第五节 怎样办理报关和投保	128
一、怎样为出口货物报关	128
二、怎样为出口货物投保	132
第六节 出货时怎样跟单	134
一、给客户发装货资料	134
二、开出货通知单	134
三、出货前后工厂要跟紧	134
四、出货后要及时反馈与跟踪	135
范本一：订货通知单	137
范本二：订货变更通知单	137
范本三：客户供料通知单	138
范本四：客户供料异常处理单	138
范本五：出口货物订舱委托书	139
范本六：出货通知单	140
范本七：装箱单	140

第五章 怎样确保收回货款

第一节 如何制作单证	142
一、出口单证有哪些	142

二、单证制作有何要求	143
三、单证制作有无顺序可循	144
四、为何要与相关机构多沟通协调	145
第二节 如何审核单证	147
一、单证审核的基本要求是什么	147
二、单证审核的基本方法是什么	148
三、单证审核有什么重点	150
四、单证有哪些常见差错	152
五、有问题的单证怎么处理	153
第三节 怎样办理交单结汇	155
一、怎样交单	155
二、如何办理出口结汇	156
三、单证不符怎么办	158
第四节 如何办理出口收汇核销和退税	163
一、如何办理出口收汇核销	163
二、怎样办理出口退税	165
自我测试题	167
参考文献	170

第一章

优秀外贸员任职要求

第一节

外贸业务流程与职责

不同的公司，其外贸业务流程与职责可能会不太一样，但基本情形差不多。

一、外贸业务流程是怎样的

不管你是在工厂做外贸还是在专业的外贸公司做外贸，外贸业务流程基本上与下面所述差不多：

（一）客户询盘

一般在客户下订单(Purchase Order)之前，都会有相关的询盘(Inquiry)给业务部，作一些细节上的了解。

（二）报价

业务部及时回复客户查询，确定货物品名、型号、生产厂家、数量、交货期、付款方式、包装规格及柜型等，开形式发票(Proforma Invoice)给客户作正式报价。

（三）得到订单

经过洽谈，收到客户正式的订单。

（四）下生产订单

得到客户的订单确认后，给工厂下订单(生产通知单)，安排生产计划。

（五）业务审批

业务部收到订单后，首先做出业务审核表。按出口合同审核表的项目如实填写，尽可能将各种预计费用都列明。合同审批需附上客户订单传真件与工厂的收购合同。审核表要由业务员签名，部门经理审批，再交管理部人员审核后才能执行。如金额较大的，或有预付款和佣金等条款的，要经公司总经理审批才行。合同审批之后，制成销售订单，交给部门进程员跟进。

（六）下达生产通知

业务部在确定交货期后，必须满足下列情况方可下达生产通知，通知工厂按时生产：

（1）如果是 L/C 付款的客户，通常是在交货期前 1 个月确认 L/C 已经收到，收到 L/C 后应由外贸员审查信用证，检查是否存在错误，交货期能否保证及其他可能出现的问题，如有问题应立即请客户改证。

（2）如果是 T/T 付款的客户，要确认定金是否已经到账。

（3）如果是放账客户，或通过银行 D/A 等方式收汇的，需经经理确认。

（七）验货

（1）在交货期的前一周，要通知公司验货员验货。

（2）如果客户要自己或指定验货人员来验货的，要在交货期一周前，约客户验货并将验货日期告知计划部。

（3）如果客户指定由第三方验货公司或公证行等验货的，要在交货期两周前与验货公司联系，预约验货时间，确保在交货期前安排好时间，确定后将验货时间通知工厂。

（八）制作基本文件

包括工厂提供的装箱资料，制作出口合同、出口商业发票、装箱单等文件(大的公司由业务跟单员制作，交给单证员)。

（九）商检

如果是国家法定商检产品，在给工厂下订单时要说明商检要求，并提供出口合同、发票等商检所需资料。而且要告诉工厂产品的出口口岸，便于工厂办理商检。应在发货一周之前拿到商检换证凭单/条。

（十）租船订舱

(1) 如果与客户签订的合同是 FOB China 条款，通常客户会指定运输代理公司或船公司。外贸员应尽早与货代公司联系，告知发货意向，了解将要安排的出口口岸、船期等情况，以确认工厂能否在开船期一周前交货，以及船期能否达到客户要求的交货期。外贸员应在交货期两周之前向货运公司发出书面订舱通知，通常在开船一周前可拿到订舱单。

(2) 如果是由卖方支付运费，外贸员应尽早向货运公司或船公司咨询船期、运价、开船口岸等。经比较，选择价格优惠、信誉好、船期合适的船公司，并通知客户。如客户不同意，要另选客户认可的船公司。开船前两周书面订舱，程序同上。

(3) 如果货物不够一个小柜，需走散货时，外贸员要向货代公司订散货舱位。拿到入舱单时，还要了解截关时间、入舱报关要求等内容。

(4) 向运输公司订舱时，一定要传真书面订舱单，注明所订船期、柜型及数量、目的港等内容，以避免出错。

（十一）安排拖柜

(1) 货物做好并验货通过后，委托拖车公司提柜、装柜。拖车公司应选择安全可靠、价格合理的公司签订长期合作协议，以确保安全、准时。要给拖车公司传真以下资料：订舱确认书 / 放柜纸、船公司、订舱号、拖柜委托书，注明装柜时间、柜型及数量、装柜地址、报关行及装船口岸等。如果有验货公司看装柜，要专门声明，不能晚到，并要求其回传一份上柜资料，列明柜号、车牌号、司机及联系电话等。

(2) 传真一份装车资料给工厂，列明上柜时间、柜型、订舱号、订单号、车牌号以及司机的联系电话。

(3) 要求工厂在货柜离开工厂后尽快传真一份装货通知给业务部，列明货柜离厂时间、实际装货数量等，并记下装箱号码和封条号码作为提单的资料。工厂装柜后一定要贴上封条。

（十二）委托报关

在拖柜的同时将报关所需资料交给合作报关行，委托出口报关及做商检通关换单。通常要给报关留出两天时间(船截关前)。委托报关时，应提供一份装柜资料，内容包括所装货物及数量、口岸、船公司、订舱号、柜号、船开截关时间、