



新手快速入门丛书

Foreign Trade novice 外贸新手 快速入门



武亮 主编



化学工业出版社



新手快速入门丛书

Foreign Trade novice 外贸新手 快速入门

武亮 主编



化学工业出版社

·北京·

本书按外贸新手的成长过程来划分为四大模块：新手适应期、新手必知必会、新手业务的开展、新手进阶——成为优秀。全面地介绍了外贸新手怎样去了解自己的岗位、自己的企业及外贸业务流程，再一一介绍完成外贸业务岗位所应具备的知识，外贸业务开展时各个环节的操作步骤、要点、技巧与方法，及成为优秀外贸员所必备的素质和细节。

本书内容翔实，实用性强。可供各行业销售人员，特别是外贸新手阅读使用。

图书在版编目(CIP)数据

外贸新手快速入门/武亮主编. —北京：化学工业出版社，2012.5

(新手快速入门丛书)

ISBN 978-7-122-13806-4

I. 外… II. 武… III. 对外贸易-基本知识 IV. F75

中国版本图书馆CIP数据核字(2012)第046976号

责任编辑 陈 蕾
责任校对：王素芹

文字编辑 谢蓉蓉
装帧设计：尹琳琳

出版发行：化学工业出版社（北京市东城区青年湖南街13号 邮政编码100011）
印 装：大厂聚鑫印刷有限责任公司
710mm×1000mm 1/16 印张12½ 字数238千字 2012年6月北京第1版第1次印刷

购书咨询：010-64518888（传真：010-64519686） 售后服务：010-64518899
网 址：<http://www.cip.com.cn>
凡购买本书，如有缺损质量问题，本社销售中心负责调换。

定 价：32.00元

版权所有 违者必究



前言

FOREWORD

职场新手指的是刚刚从学校毕业进入职场和在工作中刚开始转型的人。什么样的职场新人最受欢迎呢？许多企业家认为：既能把公司不起眼的小事做好，又有担当重任的准备和决心；既能带来新的竞争活力，又能与老同事进行协作和打理好关系的新员工，是最佳的职场新人。因此，对于刚入职的新人来说，首先要有这样的心态：既要有谦虚谨慎做小事的耐心，又要有敢于担当做大事的信心。

然而，对于新手而言，要真正把工作开展起来却不是那么容易，因为书本上的东西有时候在实际工作中根本就用不上！所以，许多新人就茫然起来。其实，这个时候，你更加要注重学习！学习是一个永恒的话题，特别是你进入了新公司，一切都是新的，你在学校里面学的知识，或者是以前的一些经验和技能也许在这个公司不适用，也许一切都要从头再来，所以学习非常必要。新手要时刻保持高昂的学习激情，不断地补充知识，提高技能，以适应公司发展，争取获得更多更好的发展机会，为机遇做好准备。

那么学什么呢？

首先，要了解自己的岗位、了解自己的企业、了解业务流程。

其次，要学习完成该岗位所应具备的知识，也就是应知应会的内容。

再次，要切实地学习、掌握各项业务开展的步骤、要点、技巧与方法。

最后，当然就是要了解成为熟手、成为优秀所必备的素质和细节。

新手要善于学习，学习的途径很多，向同事学、向网络学、向书本学，公开地请教、暗暗地观察，都可以帮助

新手成长。

《新手快速入门丛书》就是为新手学习提供一个绝佳的途径。本丛书从岗位的角度出发,就每个岗位分析应该学习什么,怎么学习,并且提供与实际工作开展完全吻合的、实操性很强的学习内容,能帮助新手们快速进入工作状态。

本丛书包括五个岗位——会计、出纳、采购、销售员、外贸业务员,书名分别为《会计新手快速入门》、《出纳新手快速入门》、《采购新手快速入门》、《销售新手快速入门》、《外贸新手快速入门》,每本书按新手的成长过程来划分为以下四大模块。

- 新手适应期。
- 新手必知必会。
- 新手业务的开展。
- 新手进阶——成为优秀。

你还是个外贸新手?不用担心!本书的最大特点是不仅为新手提供工作指引,更为新手提供实操工作开展的步骤、方法、细节、技巧,相信新手们阅后有助于快速地融入企业、快速地进入工作状态,也能快速地成为企业重用的人才!

本书由武亮主编,在编写整理过程中,获得了许多朋友的帮助和支持,其中参与编写和提供资料的有王玲、王春华、林红艺、林友进、朱霖、赵建学、唐琼、吴定兵、邹凤、马丽平、郑本宝、段利荣、陈丽、高培群、高淑芬、贺才为、江美亮、况平、龚财鑫、李浩、唐乃勇、孟照友、柳春平、张凯、段青民、匡仲潇、滕宝红、刘珍,同时本书还吸收了国内外有关专家、学者的最新研究成果,在此对他们一并表示感谢!

限于编者水平,书中难免出现疏漏与缺憾,敬请读者批评指正。

编 者

2012年3月



第一部分 外贸新手适应期

第一节 外贸新手岗位须知	/2
须知一：责任	/2
须知二：权限	/3
须知三：义务	/3
第二节 了解自己的企业	/4
事项一：了解企业的基本资料	/4
事项二：了解企业的组织架构	/4
事项三：了解企业的规章制度	/5
事项四：了解公司的产品	/7
第三节 外贸新手必知工作流程	/8
流程一：外贸业务总体流程	/8
流程二：外贸部业务流程	/12
流程三：外贸业务员每日工作流程	/15

第二部分 外贸新手必知必会

第一节 外贸礼仪礼节和口语	/20
情境一：客户来电	/20

情境二：接客户	/24
情境三：日程安排	/26
情境四：介绍产品	/29
情境五：参观产品陈列室	/31
情境六：参观工厂	/32
情境七：商谈价格	/34
情境八：包装与运输	/36
情境九：交货与装运	/38

第二节 外贸函电英语 /39

内容一：商业信函的开头与结尾常用语句	/39
内容二：开发业务常用语句	/40
内容三：报价常用语句	/42
内容四：函电谈判的常用语句	/44
内容五：信用证中常用语句	/50
内容六：包装、装运常用语句	/51
内容七：保险常用语句	/53
内容八：索赔常用语句	/54

第三节 外贸价格术语 /55

术语一：FOB	/55
术语二：CFR	/56
术语三：CIF	/57

第四节 出口报价核算 /59

内容一：报价数量核算	/59
内容二：采购成本核算	/60
内容三：出口退税收入核算	/61
内容四：国内费用核算	/61
内容五：海运费核算	/61

内容六：保险费核算	/62
内容七：银行费用核算	/63
内容八：利润计算	/64
内容九：FOB、CFR、CIF的外币报价核算	/64
内容十：对外报价核算注意事项	/66

第三部分 外贸新手业务开展

第一节 寻找外贸订单	/68
步骤一：寻找海外客户	/68
步骤二：写开发信	/70
步骤三：回复询盘	/73
步骤四：报价	/73
步骤五：给客户寄样	/77
步骤六：接待客户验厂	/81
第二节 签订外贸合同	/83
步骤一：起草合同	/84
步骤二：审核合同尽量避免差错	/90
步骤三：寄出成交签约函	/92
步骤四：审核其回签合同	/93
第三节 信用证的催开与处理	/94
步骤一：催开信用证	/94
步骤二：受理信用证通知	/96
步骤三：阅读信用证	/100
步骤四：进行来证登记	/104
步骤五：审核信用证	/104

步骤六：信用证的修改	107
第四节 备货	112
事项一：安排生产	113
事项二：生产跟踪	113
事项三：客户订单变更的处理	116
事项四：交货期延误的处理	117
第五节 办理商品检验	117
步骤一：确定报检商品	117
步骤二：如何准备报检单证、资料	119
步骤三：填写出口货物报检单	120
步骤四：领证、审证	123
第六节 办理保险	124
步骤一：准备单证	124
步骤二：计算保险金额与保险费	124
步骤三：选择投保形式与险别	125
步骤四：填写投保单	129
步骤五：提交投保单	131
步骤六：交纳保险费	131
步骤七：领取保险单据	132
第七节 出口报关	134
步骤一：做好报关准备	134
步骤二：申请报关	135
步骤三：配合海关查验	140
步骤四：交关税和有关规费	140
步骤五：办理货物放行	141
第八节 出货安排与跟踪	142

事项一：给客户发装货资料	142
事项二：开出货通知单	142
事项三：寻找货代	143
事项四：租船、订舱	147
事项五：制作装箱单	149
事项六：接待客户或第三方验货	151
事项七：排柜	153
事项八：联系拖车公司	155
事项九：跟踪装柜	155
事项十：发出装运通知	156
事项十一：反馈运输状态信息	157
事项十二：统计出货情况	157
事项十三：客户收货追踪	158
事项十四：获得运输文件	159

第九节 制单结汇 160

步骤一：确定需要哪些单证	160
步骤二：准备好单证	162
步骤三：审核单证	170
步骤四：处理有问题的单证	173
步骤五：办理交单结汇	173
步骤六：处理不符点	176

第④部分 外贸新手进阶——成为优秀

第一节 不断提升自己的素质 180

素质一：专业素质	180
素质二：吃苦的毅力和精神	181

素质三：干一行爱一行	182
素质四：良好的心态	183
素质五：耐性和良好的服务意识	184
素质六：了解产品销售市场的能力	184
素质七：时间管理能力	185

第二节 要注意工作细节 185

细节一：掌握最新最全面的行业内的信息	185
细节二：尽量经常访问外贸论坛	186
细节三：商务信函要正规	186
细节四：积累一定的行业内的关键专用词	186
细节五：要有耐心、礼貌	186
细节六：做事细心、快速	187
细节七：要和客户多交流多沟通	187
细节八：要立志把自己培养成全才	187

参考文献 189

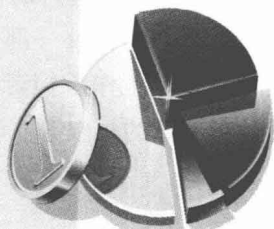
第一部分

外贸新手适应期



学习目标

1. 了解外贸岗位的职责、权限与义务。
2. 了解本企业的情况，了解本企业的组织架构，尤其是国际贸易部的组织架构。
3. 掌握企业的各项规章制度，尤其是要记住员工手册的内容。
4. 了解外贸业务开展的工作流程及各个具体事务的流程。



外贸新手适应期学习指引

序号	培训内容	时间安排	期望目标	未达目标的改善
1	外贸新手岗位须知			
2	了解自己的企业			
3	外贸新手必知业务流程			
备注	(1) 认真聆听,尤其是要了解组织架构 (2) 认真阅读员工手册及各项规章制度、岗位职责说明书,若无,要请教上司和同事 (3) 参加企业组织的新人培训			

第一节 外贸新手岗位须知

作为一名员工,应该明白,工作表现的好坏,在于职责范围内工作完成的情况如何。因此,想要有好的成绩,想要赢得领导的重视,首先要对自身的职务内容有充分的了解。

要想充分了解自身的职务,须从以下三方面着手,即责任、权限和义务。

须知一：责任

责任就是分配给每一个人的职务且规定了“该做什么及如何做”。所以,你必须清楚地了解自身的工作内容。

有些企业有明确的职务说明书,详细规定了职务的内容;有些企业则没有,而是由上司口头传达。此时,最好能逐项记录工作项目,以便自身能清楚的把握。

职位说明书是一份提供有关任务、职责信息的文件(工作的内容是什么)。也就是对有关工作职责、工作活动、工作条件,以及工作对人身安全危害程度等工作特性方面的信息所进行的书面描述。

职位说明书的另外一部分是关于工作责任和工作任务的详细罗列。工作说明书中还应当界定工作承担者的权限范围,包括决策的权限、对其他人实施监督的权限及经费预算的权限等。表1-1为某企业的外贸业务员职位说明书。

表 1-1 外贸业务员职位说明书

编号		岗位名称	业务员
所属部门		直接上级	
职等职级		轮转岗位	

工作职责描述：

1. 认真贯彻执行公司管理规定的实施细则，不断学习相关业务知识及规定，努力提高自身业务水平及管理水平。
2. 积极完成任务要求，注意客户的市场需求，及时处理客户的询盘及各种需求。为客户提供主动、热情、满意、周到的服务。
3. 注意与客户的经常联系。努力保持与客户连贯的、长期的供求关系。
4. 负责与客户商洽有关订购事宜，督促合同正常如期履行。
5. 注意收集一线市场信息和用户意见，反馈给公司，对公司产品设计、市场开发、售后服务、产品改进、新产品开发等提供参考资料。
6. 负责所有与贸易部有关的客户服务工作，收集各类信息，并做好登记及处理工作。
7. 对客户在销售和使用过程中出现的问题，联系相关部门进行及时处理，并做好登记及处理工作。
8. 对客户的任何反馈要专门记录，交有关部门进行处理，并及时反馈。
9. 对客人的问题耐心解答，并与客户进行沟通。
10. 组织相关人员针对客户提出的问题进行讨论，制定改进计划并填写有关报表，提交市场分析和总结报告。

任职要求：

大专或以上文化程度，市场营销或对外贸易类相关专业，计算机基本操作熟练，能熟练使用一门外语，有较强的语言组织能力和表达能力。

须知二：权限

为了完成每个人的责任，必须配合应有的力量，这个力量称为权限。外贸业务员的权限，在各个企业不一样，你要主动去向上司询问，或者查阅企业内的一些文件。

须知三：义务

百分之百地完成职责就是义务，也就是说，一旦有了正式的职务，同时就有了完成职责的义务，两者同时存在且不可分割。

表现义务的方式有许多种，不仅仅是最后的成果，还包括向领导及时作中途汇报，彻底遵守企业的各项规定，执行权限之外的工作时事先请示有权限的人等。

在这三方面都理解透了，就基本上搞清楚自身的职责了。

第二节 了解自己的企业

事项一：了解企业的基本资料

作为外贸新手，进入一个企业，必须对自己所要服务的企业的资料有一个比较确切的了解，这对你处理同事关系、回答客户问询、做好外贸工作会有很大的帮助。

- (1) 本企业的发展简史、主要大事记。
- (2) 本企业的经营特色。
- (3) 本企业各项设施的状况、产品的特色等。
- (4) 企业内各部门的主要功能、工作职责、经理的姓名、办公室的位置和电话。
- (5) 本企业的服务宗旨、服务风格。
- (6) 本企业的LOGO、BI形象规范、厂歌。
- (7) 企业周围的车站名称及位置，经过哪些公交车，企业距离火车站、码头、机场的距离及交通方法。
- (8) 企业周围的标志性建筑等。

事项二：了解企业的组织架构

组织架构是企业的全体成员为实现组织目标，在管理工作中进行分工协作，在职务范围、责任、权力方面所形成的结构体系。透过组织架构，你可以了解以下内容。

- (1) 各人自身的工作权责及与同事工作的相互关系，权责划分。
- (2) 公司中对上司、对下属的关系，应遵循何人的指挥，需向谁报告。
- (3) 员工升迁渠道，建立自己的事业目标。由此，帮助团队的建立，发挥最大的团队效益。

作为外贸新手，所以，理所当然地要对国际贸易部的组织架构有充分的了解，不同规模的企业，其国际贸易部的职位设置也不同。以下所列范本仅供参考。

(一) 纯外贸公司的组织架构

纯外贸公司的组织架构如图1-1所示。

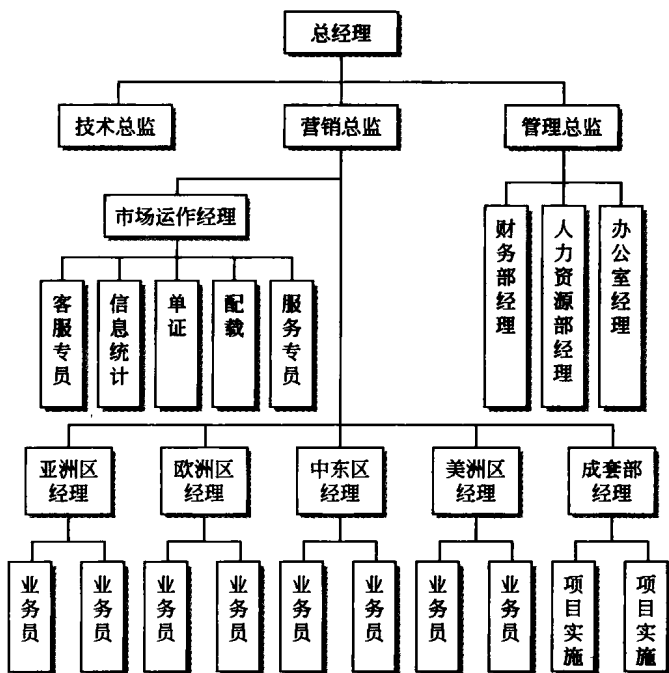


图 1-1 纯外贸公司的组织架构

（二）生产型企业外贸部组织架构

生产型企业外贸部组织架构如图 1-2 所示。

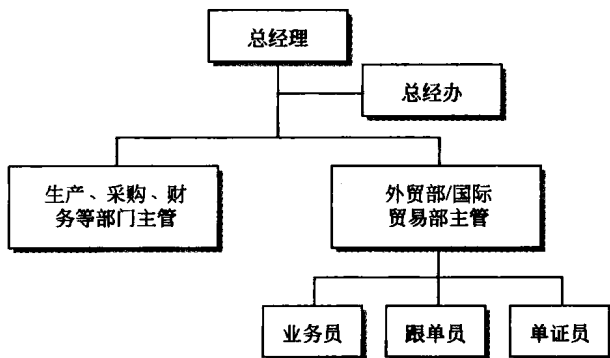


图 1-2 生产型企业外贸部组织架构

事项三：了解企业的规章制度

要融入一个企业，必须对该企业的文化有所了解，要按照企业的行为规范、

工作方式来工作，而不是按照自己的想法来行事。另外，企业里部门多、人员多、工作繁忙，外贸业务员必须树立自觉遵守纪律的思想观念，认真遵守、贯彻执行企业的各项规章制度和工作守则，服从企业对工作的安排和调动。这是统一协调做好工作的前提和保证，是使整个企业工作避免因某个环节出差错而全局混乱的保证。

而对于新入职的外贸人员而言，了解企业的企业文化最简便的方法是阅读企业的员工手册和一些规章制度。

“员工手册”是企业规章制度、企业文化与企业战略的浓缩，是企业内的“法律法规”。是员工了解企业形象、认同企业文化的渠道，也是自己工作规范、行为规范的指南。

（一）员工手册

员工手册通常由以下部分组成。

1. 手册前言

对这份员工手册的目的和效力给予说明。

2. 企业简介

使每一位员工都对公司的过去、现状和文化有深入的了解。可以介绍企业的历史、宗旨、客户名单等。

3. 手册总则

手册总则一般包括礼仪守则、公共财产、办公室安全、人事档案管理、员工关系、客户关系、供应商关系等条款。这有助于保证员工按照公司认同的方式行事，从而达成员工和公司之间的彼此认同。

4. 培训开发

一般新员工上岗前均需参加人力资源部等统一组织的入职培训；以及公司不定期举行的各种培训，以提高业务素质及专业技能。

5. 任职聘用

说明任职开始、试用期、员工评估、调任以及离职等相关事项。

6. 考核晋升

考核晋升一般分为试用转正考核、晋升考核、定期考核等。考核评估内容一般包括：指标完成情况、工作态度、工作能力、工作绩效、合作精神、服务意识、专业技能等。考核结果为：优秀、良好、合格、延长及辞退。

7. 员工薪酬

薪酬是员工最关心的问题之一。应对公司的薪酬结构、薪酬基准、薪资发放和业绩评估方法等给予详细的说明。

8. 员工福利

阐述公司的福利政策和为员工提供的福利项目。