

外贸新手跟我学系列

跟我学 外贸业务

徐俊 赵永秀 编著

以业务为主线展开，专业性、实操性、针对性强，附有大量实用资料，是外贸人员的理想操作指南。

广东省出版集团
广东经济出版社

外贸实务操作系列

跟我学 外贸业务

徐俊 赵永秀 编著

以业务为主线展开，专业性、实操性、针对性强，附有大量实用资料，是外贸人员的理想操作指南。

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

跟我学外贸业务 / 徐俊, 赵永秀编著. —广州: 广东经济出版社, 2011.9

(外贸新手跟我学系列)

ISBN 978—7—5454—0916—1

I. ①跟… II. ①徐…②赵… III. ①对外贸易—业务
IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 170283 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	惠州报业传媒印务有限公司 (惠州市江北文华 1 路惠州日报社内)
开本	787 毫米×1092 毫米 1/16
印张	14.25 1 插页
字数	284 000 字
版次	2011 年 9 月第 1 版
印次	2011 年 9 月第 1 次
印数	1~5 000 册
书号	ISBN 978—7—5454—0916—1
定价	32.00 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 •



目 录

导 论 外贸业务流程认知

- 一、外贸业务的工作流程 2
- 二、业务员的工作要求 3

Step 1 接单前的准备

- 1.1 了解企业的产品 7
- 1.2 充分了解产品销售市场 9

Step 2 寻找客户

- 2.1 参加展览会 13
- 2.2 使用电子商务平台 23
- 2.3 通过黄页寻找客户 26
- 2.4 获取企业名录 27
- 2.5 利用国家使团寻找客户 27

Step 3 客户背景调查

- 3.1 客户背景调查的对象 31
- 3.2 客户背景调查的内容 31
- 3.3 客户背景调查的方式 33

Step 4 写开发信

- 4.1 开发信的格式 37
- 4.2 开发信的写作要求 39
- 附 开发信写作范例 41



Step 5 报价

5.1 报价概述	49
5.2 报价前的准备	50
5.3 价格核算	52
5.4 报价单的制作与管理	55

Step 6 寄样

6.1 寄样前的工作	61
6.2 寄样	64
6.3 寄样后的事务	67

Step 7 接待客户验厂

7.1 验厂前的准备工作	71
7.2 陪同客户看厂	73
附 客户验厂主要考查内容	76

Step 8 外贸谈判

8.1 谈判方法	81
8.2 商务谈判的过程	89
8.3 外贸谈判的技巧	91

Step 9 签订外贸合同

9.1 外贸合同的形式	95
9.2 外贸合同的内容	98
9.3 制作合同文本	99
9.4 审核合同	115
附 主要国家或地区货币英文缩写	118



Step 10 信用证

10.1 催开信用证	121
10.2 受理信用证通知	123
10.3 信用证的阅读与登记保管	127
10.4 审核信用证	132
10.5 信用证的修改	135

Step 11 备货

11.1 安排生产	143
11.2 生产跟踪	146
11.3 申领出口许可证	151
11.4 商品检验	155
11.5 办理产地证	160
11.6 出口报关	163
11.7 办理保险	168

Step 12 出货

12.1 给客户发装货资料	173
12.2 选择货代	175
12.3 租船订舱	178
12.4 制作装箱单	182
12.5 验货	183
12.6 合理排柜	185
12.7 跟踪装柜	187
12.8 出货后要及时反馈与跟踪	189
12.9 获得运输文件	191

Step 13 制单结汇

13.1 备齐结汇所需的单证	195
13.2 制作单证	196



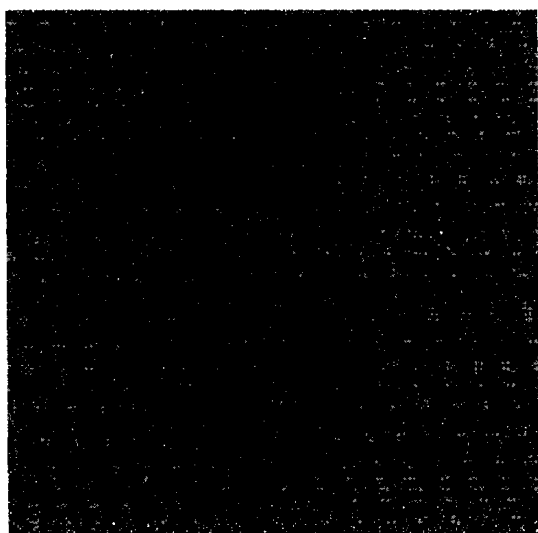
13.3	审单	197
13.4	交单结汇	199
13.5	单证存档保管	201

附 录

外贸业务常用英语语句	204
------------------	-----

参考书目	221
------------	-----

导论

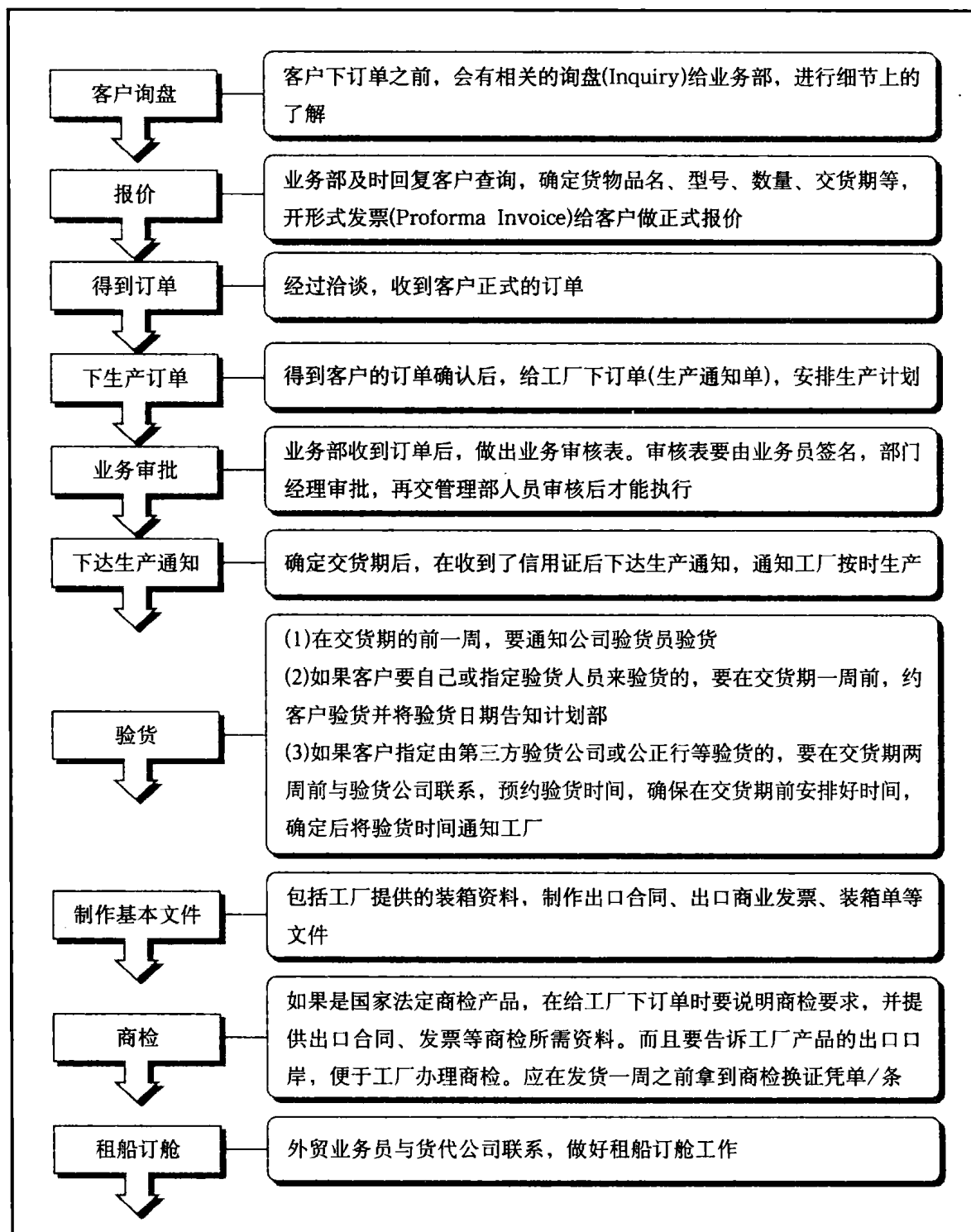


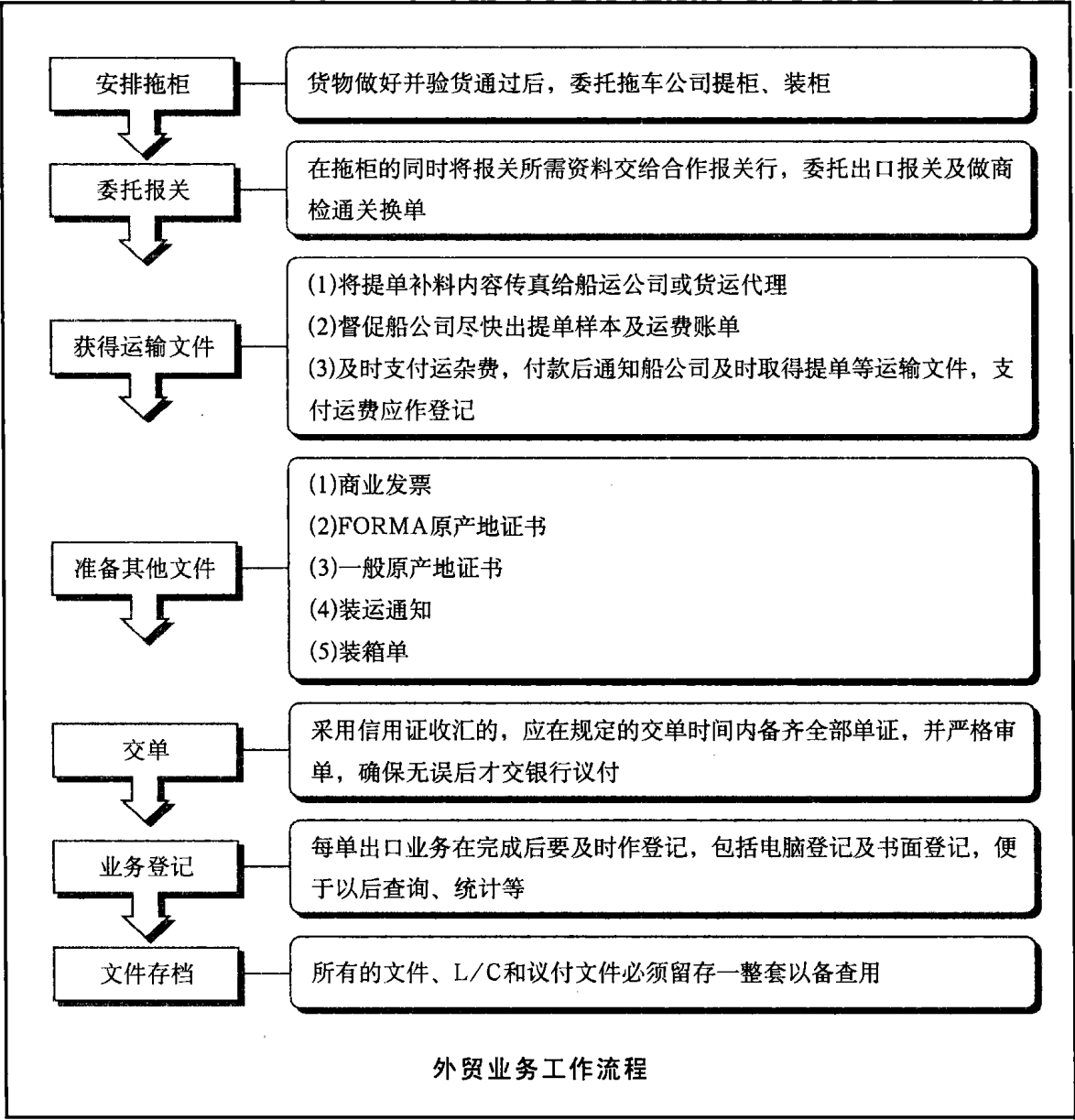
外贸业务流程认知



一、外贸业务的工作流程

在不同的外贸公司，业务员的工作流程可能有所不同，但是基本的业务都是必须具备的，具体如下图所示：





二、业务员的工作要求

某外贸公司的业务员小王非常认真仔细，在一次展销会上与某外商交流时，对于外商提出产品的相关信息对答如流，而且对于其他竞争对手的产品价格、销售对象等都了如指掌，让外商不停地竖大拇指，也为公司赢得了一个新的订单。

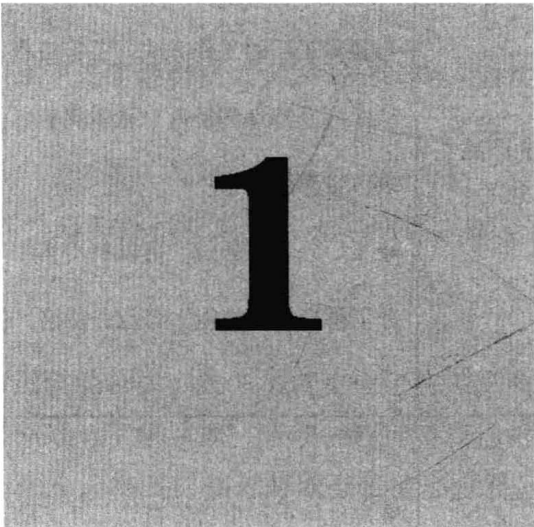
一个优秀的外贸业务员，一般都具备良好的专业素质、心理素质、职业道德和工作态度。具体如下页表所示。



业务员的工作要求

要求	具体说明
基本素质	1.熟悉出口业务操作流程 2.书面英语过硬，口语良好，与客户能够进行业务沟通 3.熟悉日常的国际交往礼仪 4.熟悉常用的办公软件，能够使用传真机、复印机等办公设备 5.能够草拟标准的传真及信函，能够独立完成信用证的审核，根据信用证制定正确的出口单证
专业素质	1.对本工厂的产品非常熟悉，对生产流程有详细的了解，对产品品质能够作出准确判断，对产品的主要材料有一定的了解，能够独立准备一份公司产品目录供他人参考，能够草拟一份专业的报价单，熟悉工厂运营方式的组织机构构成 2.对竞争对手的产品有相当的了解，对整个从事的行业有一个正确的了解，对国外的同类产品有一个详细的了解 3.对相关的产品测试标准有完整的了解，还需要了解到公司的产能和技术等 4.能够从客户的语气里判断出客户的意图 5.能够对客户的来访提前作出接待安排，能够独立带领客户参观工厂，能够巧妙地回答客户的问题 6.对出口货物操作有实际的经验 7.能够独立向客户介绍公司、产品，并且正确、专业地回答客户提出的问题 8.对出口货物包装及标志能够有专业的设计观念，确保符合出口货物的需要 9.对于国外正在执行的订单，要提供详细的生产计划通知单给生产部门及相关的部门
职业道德	1.要尊重与外贸业务工作相关的单位和部门的合法利益，维护外贸产品的声誉和企业的形象，确保正确、完整、及时、安全收汇 2.要自觉遵守本企业的各项规章制度及外贸工作纪律 3.要在工作中不断学习，充实自己
工作态度	1.有吃苦的毅力和精神 2.要保持良好的心态 3.要积极地开拓进取。要对自己的努力有一个正确的认识，保持良好的进取精神，这在任何时候都是至关重要的 4.要相信自己的能力，自信是你走向成功的阶梯。要相信别人能够做到的，自己一定也能够做到，而且还会做得更好 5.善于总结经验。要善于吸收各方面的有益经验，认识到自己的短处和长处，这样做起事情来就会少走弯路，取得事半功倍的效果 6.要有耐性和良好的服务意识 定期或不定期跟进你的询盘和产品都是很必要的

Step



1

接单前的准备



外贸业务员的所有工作都是基于订单而进行的，因而，在接单前必须做好相应的准备工作，并实际掌握各项准备工作的方法与技巧。如下表所示。

接单前的准备工作

序号	事项	要点
1	了解企业的产品	◆专业外贸公司的业务员。一般都需要亲自到工厂去，细心观察工厂的工作方式、工作流程，了解工厂的主业、强项，产品特点和特色、技术优势以及产品标准、价格、包装、生产能力等 ◆工厂外贸业务员。可以利用本工厂现有的各种资源，充分了解产品的性能、特点、价格、优势等各种必要信息
2	了解产品的销售市场	◆充分认识到市场的益处，并主动去深入了解 ◆通过各种途径了解相关产品的市场状况,包括销售价格、销售现状、市场前景等 ◆进行比较和分析，分清优劣



1.1 了解企业的产品

作为一个外贸业务员，都会对产品的各种信息进行详细的熟悉和了解。

1. 了解产品的方式

外贸业务员通常分为专业外贸公司的业务员和工厂的业务员，两类人员都必须充分了解产品。

(1) 专业外贸公司业务员。

在和客户联系之前，应该先了解自己公司面临的状况。通常专业外贸公司都会有一些有业务关系的工厂，作为刚开始从事外贸业务的新人，应当先了解自己工厂的特点。这包括自己公司的业务工厂的主业、强项，产品特点和特色、技术优势以及产品标准、价格、包装、生产能力等，最好是亲自到工厂去，细心观察工厂的工作方式、工作流程。

(2) 工厂业务员。

如果本工厂拥有外贸出口经营权，业务员就更应了解工厂的产品，而且通过各种可利用而又便捷的途径对产品进行了解掌握，了解的程度要比通常的专业贸易公司的业务员更深入、更透彻。这样一来，与客户交流时就会更得心应手。

2. 了解产品的操作技巧

在具体实施了解产品时，可以考虑采取一些实用性的技巧：

(1) 愿意从事相关业务，从基层学习做起。很多业务员在了解产品时都实际下到工厂，与第一线的员工交流，获取产品的各种有效信息。

(2) 如果你是外贸公司的，所有的产品都是从工厂进的，可以借助网络。中国第一外贸论坛阿里巴巴是一个很好的平台。福步外贸论坛是聚集众多外贸精英的外贸出口论坛，为外贸人员提供交流的场所，在这里你也可以通过论坛去了解更多的产品知识。

(3) 跟着老板学。许多老板都是自己创业的，他们对产品十分了解。随着你的客户给你的样品越来越多，你或多或少地要让老板打样之类的，老板肯定就会告诉你，哪类产品是经常出口日本的，哪类产品是出口欧美的，哪类产品可以做，哪类做不了。他们对于这些都是非常了解的，跟着他们学是最快的。

(4) 从同行中了解自己的产品，可以重新申请一个阿里巴巴的账号，不要写自己公司的名称，用一个外贸公司代替。



(5)可以在网络上熟悉自己的产品。比如说自己的产品会在很多国外的市场上销售，可以在外国工厂有类似产品的网站上找到相关说明。上面有很多的英语介绍，用途、图片等都很详细，有的还有包装方式，你可以复制下来。下次报价给国外客户的时候发给他们，这些资料的习惯用语等，比你花费半天后翻译的好得多。

这时也牵涉一个关键词的问题，大家都知道，在B2B网站上找东西，Keywords是非常重要的，这也是一个历练的过程，你可以从不断的寻找过程中找出国外的客户常用的关键词。

在了解产品时，可以自行设计一个表格，以便整理各种产品的信息。

产品信息分类表

产品 类型	产品 名称	型号 规格	单价	年平均 销售额	所需物料 (零部件)	加工工 艺要求	功能 用途	备注



1.2 充分了解产品销售市场

“知彼知己，百战不殆。”如果说了解工厂的产品还只是一个点的概念的话，那么了解市场就是一个面的概念了。因为只见树木不见森林的做法，是无法让自己在众多厂家的竞争中脱颖而出的。有经验的外贸业务员对市场的了解通常可以达到如数家珍的地步，有些特别优秀的外贸业务员甚至比其竞争对手还了解他们的产品。

1. 了解市场的益处

对销售市场做好充分的了解，对于业务员来说有很大的益处：

(1) 通过对比市场上同类产品的价格、质量、规模等信息，可以给本企业产品一个清晰、准确的定位，了解本企业产品的特点、优势、劣势等，从而在与客户进行商贸谈判时做到心中有数，胸有成竹。

(2) 如果你是在专业外贸公司从事外贸业务，了解整个市场的形势和现状将使你在选择供货商时有更大的余地，能为客户找到更多物美价廉的产品。

(3) 如果对市场情况比较了解，对竞争对手的情况也比较熟悉，那么在与客户讨价还价的过程中，就会掌握更多的主动权，谈判起来会更加自信。因为你清楚地知道，除了你，你的客户找不到更加物美价廉的产品了，他之所以还在和你讨价还价，只不过是想看看有没有争取更低价格的可能性罢了。

2. 一定要作比较和分析

通过接触产品和工厂，对自己所做的业务有了进一步的认识。同时通过对销售市场的一点感性认识，知道了哪些人在生产，哪些人在购买或有需求，甚至也知道了若干个的国内和国外的公司和联系人了。这时，要做的工作就是分析和比较。

(1) 比较分析的内容。

对销售市场进行分析和比较时，主要考虑以下内容：

- ① 竞争厂家的特点。
- ② 自己的特点。
- ③ 价格有没有优势。
- ④ 优势是什么，不足是什么。
- ⑤ 价格为什么比别人高，服务内容有什么变化等。

(2) 比较分析的好处。



- ① 比较工作是再次地认识自己的产品，认识自己的特点，建立自己的信心。
- ② 说服并打动客户，最终促成客户能满意地下订单。

所有买家都希望买到物美价廉的产品，但若客户认为你的产品价低质次的话，他也不会购买，这也就是为什么一些国外产品比中国同类产品价格高十倍也大有用户的道理。人们在购买时还是愿意选择高质量的产品，尽管价格高，但性能价格比更高。所以，遇到这样的客户，外贸业务员就应该表明自己产品的特色和优点。比如品质好，用材好，成本就比较高；技术含量高，技术人员水平高，人员工资也比一般的高。这样陈述，客户也会对价格高予以理解。

在进行比较分析后，最好对相关的内容进行归纳总结，可以制作成表格的形式。

比较分析记录表

产品名称：产品规格：

比较项目 竞争厂家	产品价格	技术水平	产品性能	市场份额	优劣势	备注