

职业培训教材  
国际商务类职业活动导向教材

# 外贸业务

# 实务

WAIMAO YEWU  
SHIWU

职业培训教材

国际商务类职业活动导向教材

# 外贸业务实务

毛军育 主编

中国劳动社会保障出版社

## 图书在版编目(CIP)数据

外贸业务实务/毛军育主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2012

职业培训教材 国际商务类职业活动导向教材

ISBN 978-7-5045-9801-1

I. ①外… II. ①毛… III. ①对外贸易-贸易实务-中国-职业培训-教材 IV. ①F75

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2012)第 136141 号

## 中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街1号 邮政编码:100029)

出版人:张梦欣

\*

北京金明盛印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787毫米×1092毫米 16开本 5印张 110千字

2012年7月第1版 2012年7月第1次印刷

定价:12.00元

读者服务部电话:010-64929211/64921644/84643933

发行部电话:010-64961894

出版社网址:<http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话:010-64954652

如有印装差错,请与本社联系调换:010-80497374

# 前 言

为适应对外贸易增长方式的转变和外贸企业对技能性人才的需求,根据高等职业教育发展和改革的新形势,福建对外经济贸易职业技术学院紧密围绕教育部《关于加强高职高专人才培养工作的若干意见》和《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》等文件,深化高职教育的培养目标和企业职业技能鉴定要求,与福建省职业技能鉴定中心密切合作,广泛深入各大外贸企业,与外贸业务骨干反复研讨。经过6年多的努力,终于形成了国际商务专业“课证深度融合”的人才培养模式,编写出一套国际商务类职业活动导向教材,包括《单证缮制与操作》《外贸单证实训》《出口跟单操作》《进口跟单操作》《外贸跟单实训》《外贸业务实务》和《外贸业务实训》等7本教材。

本套教材在教材定位、体系构建和内容组织上具有以下几个特点:

## 1. 构建“课证融合”的培养模式

把国际商务专业的培养目标直接定位为外贸单证、外贸跟单、外贸业务三个典型工作岗位,与人力资源和社会保障部职业技能鉴定专项职业能力证书考核相衔接,与行政职业认证相衔接,体现课程与企业岗位融通、课程与职业资格证书融通、课程与工作过程融通的“课证深度融合”的特点,充分反映以技能和能力培养为本位,以企业需求为基本依据,以就业和职业发展为导向的职业教育培训先进理念,使学生成为企业生产服务一线迫切需要的高素质技能型人才。

## 2. 采用工作过程导向的课程体系

按照岗位典型工作任务组织教学内容,模拟真实的工作情景,以工作过程为导向,将基本理论和基本操作方法有机结合在一起,兼顾“知识点”“技能点”和“能力点”三者,充分发挥学生的主动性和积极性,构建开放、富有弹性、充满活力的课程体系,有利于学生技能操作能力以及职业综合素质的培养,最终力求实现与企业岗位要求的无缝接轨。

## 3. 实务与实训相结合,强化操作

为了强化实操能力,服务职业资格证书考核的需要,本套教材采用实务加实训的教材模式。例如,外贸单证员考核,学生学完《单证缮制与操作》后,通过配套《外贸单证实训》练习,加强实操训练,从而进一步提高实操能力。

本套教材可作为高职高专国际商务专业教材,也可作为职业资格认证考核用书,还可作为外贸从业人员参考用书。

本套教材在初期研讨和后期审核中得到包括福建省外贸界老前辈陈光祖先生、福建福田服装集团国际贸易部蔡晓航经理、福州万德电气有限公司国际市场部阮国宁经理,以及优秀外贸企业家赖洲明总经理等企业界一线人员的支持和帮助,在此我们表示诚挚的谢意,并衷心欢迎同行和广大读者对教材中存在的不足提出宝贵意见和建议。

编 者

2012年2月

## 简介

本书紧紧围绕高职高专国际商务专业外贸业务员的典型工作岗位，以外贸业务过程为主线，结合流通型外贸企业的工作内容，设置了进出口准备操作、建立客户关系、交易磋商、报价与核算、签订外贸合同，以及进出口善后处理等六个典型工作任务，模拟真实工作情景，通过学生主动学习、完成整个工作任务的过程，使其掌握外贸业务员应具备的理论知识 and 技能操作能力，并形成相应的职业综合能力素质，以期达到外贸企业用人要求。

本书由毛军育主编，曾靓、张丽英、周金铁、詹小琦等参与编写。

# 目 录

导论	1
工作任务一 进出口准备操作	8
工作任务二 建立客户关系	16
工作任务三 交易磋商	27
工作任务四 报价与核算	38
工作任务五 签订外贸合同	53
工作任务六 进出口善后处理	67

# 导 论

## 一、外贸业务员的定义

在传统意义上，人们认为外贸业务员仅是从事对外贸易业务的销售人员。随着国际贸易逐步发展和外贸业务员知识与技能的提高，现在普遍认为，外贸业务员是指在进出口业务中从事寻找客户、贸易磋商、签订合同、组织履约、核销退税、处理争议等进出口业务全过程操作和管理的综合性外贸从业人员。

## 二、外贸业务员的职业要求

要想成为一名合格的外贸业务员，首先，要熟悉外贸单证员和外贸跟单员等与外贸业务有关的各种岗位的工作流程。在外贸业务中，对外贸业务员的要求大大高于其他工作岗位，其他工作岗位从业人员要具备的知识和能力，外贸业务员都要在一定程度上兼备。

其次，外贸业务员要充分了解产品性能，预见产品可能出现的问题，并能提出相应的解决方案，在外贸洽谈中能准确回答客户提出的各种问题。

再次，外贸业务员要熟悉外贸流程，能够独立操作订单，并挖掘广泛而稳定的采购对象和客户资源，具备优秀的外语听说与写作能力，能胜任与客户之间的商业信件联系和商务谈判工作。

最后，一名合格的外贸业务员还应具有较强的人际交往和沟通协调能力，一定的随机应变和灵活处事意识，强烈的责任感和积极的工作状态，最重要的是具有诚信的基本素质和良好的个人修养。

## 三、外贸业务员工作内容

### （一）出口业务

根据出口业务流程（见图1），在出口业务中，外贸业务员要完成出口准备工作、磋商签约工作、出口履约工作和出口善后工作四个工作项目，每个工作项目又包括若干个工作任务。下面重点介绍 CIF 术语条件下流通型外贸企业自营出口业务中外贸业务员的工作任务。

#### 1. 出口准备工作

出口准备工作充分与否，直接关系到出口业务的成败。出口准备工作包括：

（1）熟悉商品和了解市场。熟悉商品和了解市场是外贸业务员出口业务工作的起点。外贸业务员只有熟悉商品和了解国内外市场行情之后，才能确定贸易商品，才能在出口磋商中做到胸有成竹。

（2）寻找国外客户和选择国内供货企业。外贸业务员熟悉商品和了解市场之后，可借助

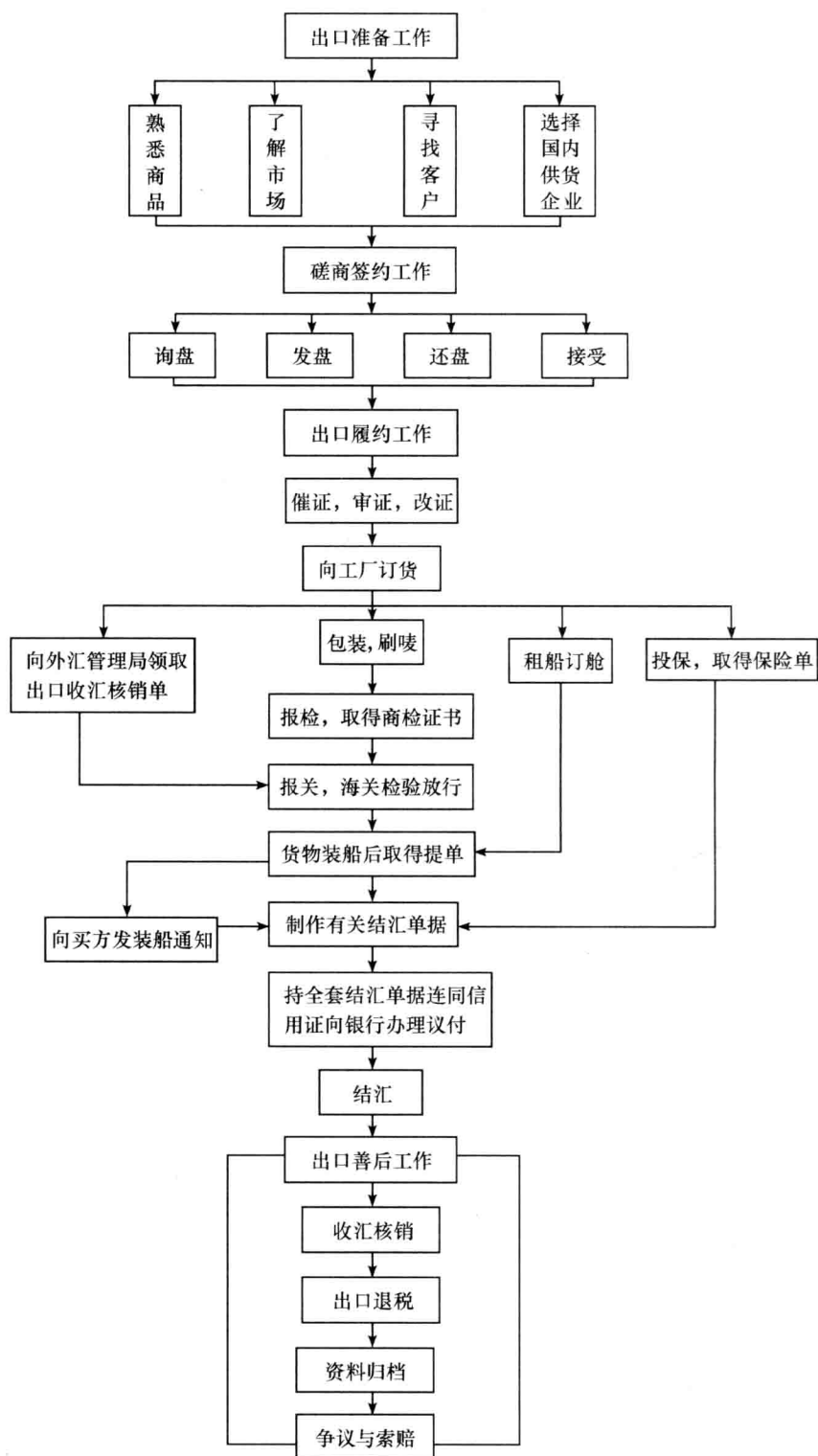


图1 出口业务流程图



国内外展销会、网络资源、第三方介绍、广告等有效途径寻找国外客户。然后对众多国内供货企业进行筛选，最终选择若干信誉好、生产能力强又有合作意向的国内供货企业，为以后顺利开展进出口业务提供稳定的货源保障。

## 2. 磋商签约工作

磋商签约工作是外贸业务员的核心工作项目，包括询盘、发盘、还盘、接受和签约五个工作任务。其中，发盘、接受和签约是必不可少的工作环节。

(1) 询盘和发盘。在出口业务中，外贸业务员接到国外客户的询盘之后，向国内供应商询问商品价格、向相关部门了解各项出口费用，再进行出口报价核算，经过相关领导审批通过后，对外发盘。发盘是出口业务中最重要的环节之一，外贸业务员一定要重视这一环节的工作。

若交易对方是新客户，交易商品是新产品，发盘之前要增加两个调查工作环节：一是调查国外客户资信，规避国外客户信用风险；二是调查国内外该商品贸易限制政策，解决本企业能否出口该产品的问题。

(2) 还盘。在出口业务中，发盘之后，双方往往要进行多次还盘来回操作。还盘是磋商谈判工作的关键阶段，是谈判双方求同存异、合作、谅解、让步的阶段，也是最困难、最紧张的阶段。

(3) 接受和签约。若双方就价格以及其他主要交易条件达成一致，即为接受。接受之后，一般都会最终签署书面出口合同。出口合同是约束买卖双方的法律文件，外贸业务员在签订出口合同时，一定要事先充分考虑履约时可能出现的各种情况，以免出口履约时处于被动局面。

## 3. 出口履约工作

在出口履约阶段，外贸业务员主要负责组织、协调和领导外贸单证员和外贸跟单员（若有）开展各项履约工作。可以说，出口履约工作是最能体现团队精神的工作环节。出口履约主要包括以下工作：

(1) 催证、审证和改证。在信用证结算方式下，若接近合同规定的开证日期时仍未收到信用证，外贸业务员应向进口商发催证函，催其早日办理申请开证手续。出口商收到信用证之后，要根据合同仔细审核信用证条款；若信用证中有与合同不一致、又无法办到的条款，应向进口商发修改函，要求其向开证行提出改证申请；在确认信用证条款无误后，开始备货生产工作。

在前 T/T 结算方式下，外贸业务员确认收到进口商汇来合同规定的电汇款之后，开始备货生产工作；在后 T/T、D/P 和 D/A 结算方式下，出口签约之后直接进入备货生产工作。

(2) 签订内贸合同和备货生产。为了控制合同风险，外贸业务员一般在确认信用证或收到预付款后，才与国内供货企业签订正式的内贸合同，即购货合同。在此之前，一般只是向国内供货企业表示初步的购货意向。

签订内贸合同后，外贸业务员应催促或指示外贸跟单员（若有）催促国内供货企业尽早落实生产计划并投入生产；在生产过程中，做好原材料采购、生产进度、产品包装和产品质

量等各项跟踪工作，以保证国内供货企业能按出口合同要求保质保量按时出货。

(3) 货物出运。在货物出运阶段，外贸业务员要完成如下工作：

▶ 托运：在出口业务中，一般在国内供应商完成大部分货物生产时，外贸业务员指示外贸单证员通过货代公司向船公司办理租船订舱手续。船公司配舱成功后，外贸业务员在货代公司协助下安排货物装箱和集港工作（在 CFR 术语成交时，同 CIF 术语成交的操作；在 FOB 术语成交时，接到进口商的装货指示之后，联系其指定的货代公司做好船货衔接工作）。

▶ 报检：若出口货物为法定检验商品，外贸业务员要指示国内供货企业向产地商检局办理代理报检手续。若产地为报关地时，则检验通过后，商检局出具出境货物通关单；若产地与报关地不是同一地方，则产地商检局出具换证凭单或电子换证凭条，再通过货代公司向报关地商检局换取货物通关单，作为报关随附单据。

若合同规定货物需经进口商检验合格后才能出运，则需联系进口商或其代理及时办理检验，即客检。客检通过后，进口商或其代理签发客检证。客检证往往作为结汇单据之一。

▶ 报关：外贸企业向外汇管理局申领并填制出口收汇核销单，作为报关随附单据。在配舱成功、办好报检手续、货送海关监管场所后，外贸企业或其所指示的货代公司向海关办理报关手续。海关查验通过并征收税费后，在装货单上盖“海关放行章”，在出口货物报关单的出口收汇证明联、出口退税证明联以及出口收汇核销单上盖“海关验讫章”，同意放行。

▶ 装船：货代公司凭加盖“海关放行章”的装货单，将货物装上指定载货船舶；然后凭船长或大副签发的场站收据或大副收据至船舶代理人处换取正本海运提单。

▶ 投保：外贸业务员一般在报关成功后指示外贸单证员按合同或信用证规定向保险公司办理投保手续。保险公司同意承保后，签发保险单据。

(4) 制单与审单、收汇。

▶ 制单与审单：外贸业务员指示外贸单证员根据信用证或合同的单据要求制作或办理相关单据，然后审核单据，使其达到单证一致或单约一致、单单一致。

▶ 收汇：在信用证结算方式下，外贸业务员指示外贸单证员在信用证规定的交单期内向开证行指定的银行进行交单收汇；在 D/P 或 D/A 结算方式下，向托收行交单收汇；在前 T/T 结算方式下，向进口商直接寄单；在后 T/T 结算方式下，向进口商寄单后收汇。

#### 4. 出口善后工作

外贸企业收到出口货款后，要做好以下几项出口善后工作：

(1) 出口收汇核销。外贸业务员要指示外贸单证员在规定的时间内催促货代公司尽快办理退回出口收汇核销和出口退税的相关单据。收到单据后，向当地外管局提交出口收汇核销单、出口货物报关单、出口收汇证明联、银行结汇水单或收账通知等，办理出口收汇核销手续。外管局同意核销后，在出口收汇核销单出口退税联盖“已核销章”退外贸企业。

(2) 出口退税。外管局同意核销后，外贸企业凭出口货物报关单（出口退税联）、出口收汇核销单（出口退税专用联）、增值税专用发票（抵扣联）和出口发票，向主管退税业务的税务机关办理退税手续。

(3) 资料归档。业务结束后，把单证、信用证、合同等资料归档。

(4) 争议与索赔。在出口业务过程中,若出现合同违约、货物遇险等意外事件,外贸业务员需处理争议与索赔工作。

## (二) 进口业务

根据进口业务操作流程(见图2),在进口业务中,外贸业务员要完成进口准备工作、磋商签约工作、进口履约工作和进口善后工作等四个工作项目,每个工作项目又包括若干个工作任务。下面以外贸流通企业代理进口业务流程为例,概述 FOB 术语条件下一般进口业务中外贸业务员的工作任务。

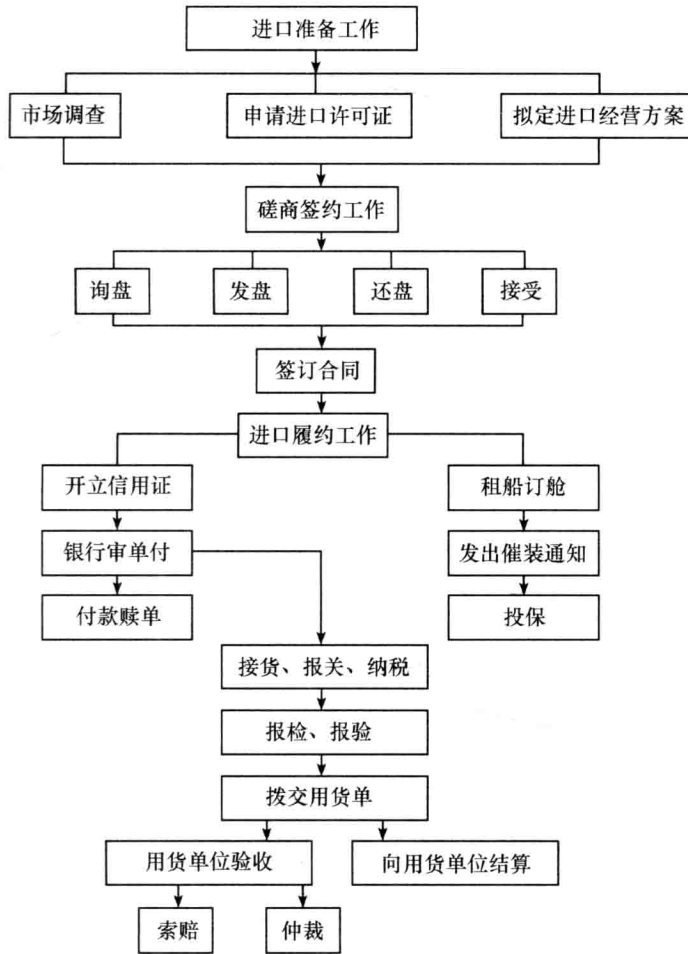


图2 (代理) 进口业务流程图

### 1. 进口准备工作

开展进口业务的企业需具备对外贸易经营权,涉及国家指定商品进口的,需事先获得政府有关部门的经营许可,如原油、成品油、化肥、煤炭、危险品、铁矿砂、汽车等商品的进口许可。凡涉及国家指定商品经营的,需按规定办理指定商品经营审批,没有获得批准的企业不能从事这类商品进口业务。

进口准备工作包括：

(1) 熟悉商品和了解市场。外贸业务员只有熟悉进口商品和了解该商品在国内外市场行情之后，才能办理该商品的进口工作。

(2) 选择国外客户和寻找国内经销商。外贸业务员可以借助国内外展销会、网络资源、第三方介绍、广告等有效途径寻找国外客户，并对其生产能力、产品质量、服务质量、资信状况进行调查，然后选择若干理想国外客户；同时要寻找国内有实力的经销商，以保证进口商品能够顺利销售。

## 2. 磋商签约工作

进口磋商签约与出口磋商签约是同一工作项目的两个方面，进口磋商签约工作也包括询盘、发盘、还盘、接受和签约五个工作任务。

对于需通过国际招投标进口的商品，进口磋商环节就变成招标、投标和定标三个环节。招标实际上就是询盘，投标就是发盘，定标就是接受。定标后，进口企业外贸业务员就进口合同细节与中标人（出口商）协商一致后，签订进口合同。

## 3. 进口履约工作

(1) 进口申报。在进口合同履行之初，要根据国家法规和政策对各种货物和合同的相关规定，向商务部、海关等各相关部门申报，办理货物进口所需的进口批件，如进口许可证、进口免税证明等。

(2) 信用证的开立和修改。采用信用证方式作为结算方法的进口合同，还必须在合同规定的有效时间内及时向银行申请开立信用证，并办妥开证所需的各项手续，缴纳相应的开证押金和手续费。

在国外出口商对信用证条款提出异议、要求办理改证时，还需进行认真审核，根据需要，向开证银行提出改证申请。

(3) 租船订舱、催装与装船、接货。在由进口商办理货物运输的情况下，进口商还需要根据出口商交货时间及时通过货代公司或者直接与船运公司联系，办理租船订舱等托运工作，并向出口商发出装船指示，以顺利从出口地接运货物。

(4) 投保货运险。接到出口商发出的装船通知后，需要及时向保险公司办理货物运输保险，以确保货物在国际运输过程中的安全。

(5) 审单和付汇。根据信用证（若有）和合同中对单据的要求，依循“单证一致”“单单一致”“单同一致”“单货一致”的基本原则仔细审核出口商提交的各项单据。

在审核单据无误的前提下，根据合同确定的结算方式的结算流程对外付款。例如，在信用证结算方式下，审单无误后，直接向开证行付款赎单。

(6) 报检与报关。对于法定检验商品，必须在规定的期限内向商检局提交入境货物报检单和其他随附单据，以办理进口报检手续。法定检验进口货物，只有在商检局已检验登记的前提下，海关才会验放货物。

货物检验通过后，可凭海关规定的相应单据向海关办理进口货物通关手续。海关经过查验、征税、放行后，进口商才可以提领货物。

## 4. 进口善后工作

(1) 进口付汇核销。信用证、D/P、D/A 和前 T/T 结算方式下，由进口单位自行到外

汇管理局办理进口付汇核销。后 T/T 结算方式下，由付汇银行负责审查付汇单位提供的有关资料，完成对外支付后，银行予以自动核销。

(2) 争议与索赔。在进口业务过程中，若出现合同违约、货物遇险等意外事故，外贸业务员还要处理争议与索赔事宜。

(3) 资料归档。业务结束后，外贸业务员还须将单证、信用证、合同等资料归档。

## 工作任务一

# 进出口准备操作

### 一、学习目标

▶能力目标：能够利用多种途径熟悉产品，能通过各种途径了解市场，能运用各种途径寻找客户，能做好参加交易会的各种准备工作。

▶知识目标：了解熟悉产品的途径，掌握了解市场的方法，熟悉寻找客户的途径。

### 二、工作项目

福建环宇进出口有限公司（FUJIAN HUANYU IMPORT AND EXPORT CO., LTD.）成立于1990年，是经外经贸部批准成立的具有进出口经营权的贸易公司，主要从事纺织服装、轻工业品、日用品、五金产品等产品进出口业务。公司坐落在福建省福州市，下设业务部、单证储运部、财务部、人事部等部门。2009年7月，公司因为业务需要招聘了一名新业务员徐娟，从事纺织服装出口业务工作。作为新业务员，徐娟必须为独立开展出口业务做好充分的准备工作。

▶任务1：通过多种方式熟悉纺织服装产品知识。

▶任务2：通过多种方式了解纺织服装出口市场。

▶任务3：公司决定派徐娟参加第107届广交会，徐娟须做好参展准备。

### 三、操作示范

**第一步：通过多种方式熟悉纺织服装产品知识。**

**1. 通过网络搜索纺织服装产品基础知识，重点了解产品分类、产品生产工艺、产品专业术语等知识**

徐娟通过网络搜索纺织服装产品知识，加深自己对产品的认识，经过一段时间的积累大有收获。例如，徐娟掌握了服装产品的多种分类法：服装根据用途可以分为内衣和外衣；根据穿着组合可以分为整件装、套装、外套、背心、裙、裤等；根据服装面料与工艺制作可以分为中式服装、西式服装、刺绣服装、呢绒服装、丝绸服装、棉布服装、毛皮服装、针织服装、羽绒服装等；根据性别可以分为男装与女装；根据年龄可以分为婴儿服、儿童服、成人服等；根据服装的厚薄和衬垫材料不同还可分为单衣类、夹衣类、棉衣类、羽绒服、丝棉服等。每一种分类中又可进行细分。外贸业务中涉及的具体商品通常都是综合运用多种分类方式确定的，如女式全棉夹克等。

此外，徐娟还初步了解了服装生产的主要工序，如梭织服装要经过面辅料进厂检验、技术准备、裁剪、缝制、锁眼钉扣、整烫、成衣检验、包装、入库或出运等多个环节。对于产

品专业术语,包括中英文专业术语的识记需要一个长期的积累过程,徐娟为此专门准备了笔记本,记录随时遇到的专业词汇,如 LABDIPS (色样)、SIDE PANEL (侧幅) 等。

## 2. 通过与老业务员沟通,掌握纺织服装生产过程的关键环节

徐娟在积累产品知识方面,除利用网络资源外,还经常与老业务员沟通、向其请教,以进一步掌握纺织服装生产过程的关键环节,掌握控制产品品质的关键要素,提升业务洽谈能力。

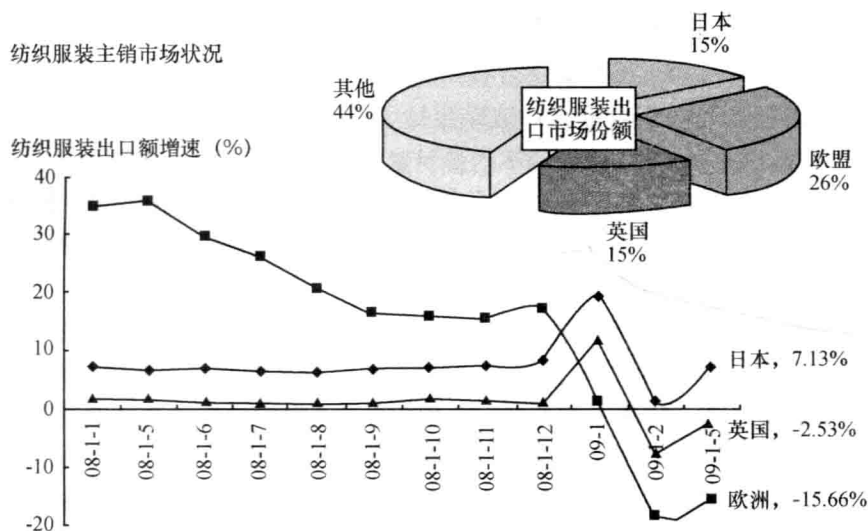
## 3. 深入样品间及工厂,实地了解产品生产过程

徐娟利用每一次机会深入样品间及工厂,了解产品生产过程,增加感性认识,进一步增强对产品的了解。能够深入了解一类或一种产品的专业知识,对业务员来说至关重要,是业务员顺利开展业务的基础。

### 第二步:通过多种方式了解纺织服装出口市场。

#### 1. 通过网络搜索我国纺织服装出口主要目标国

徐娟接触纺织服装出口行业时间不久,对于纺织服装产品出口情况并不了解。她根据中国海关公布的数据了解到,2009年1—3月我国纺织品服装累计出口349.32亿美元,其中,纺织品累计出口128.87亿美元,服装累计出口220.45亿美元。2009年第一季度纺织服装产品主要出口国家和地区为欧盟、美国、日本,如图1—1所示。徐娟也就更多关注这三个国家和地区对于中国纺织服装产品进口的政策。



资料来源:中国海关。

#### 2. 通过网络搜索、向老业务员请教了解不同目标国的情况

增加对出口主要目标国的了解对新业务员很重要。徐娟通过网络搜索不断丰富自己对目标市场的了解。如欧盟中的德国,徐娟对其地理、人口、经济等方面都有了一定的了解。

德国是欧洲最大的经济体及人口第二大,是欧洲的政治、经济中心之一。德国地处波罗的海沿岸,位于荷兰、波兰之间,面积357 021平方公里,人口8 200万,男女性别比为

0.97:1。国家为联邦共和国政体，首都柏林是欧洲主要城市之一。德国是高度发达的工业国，经济总量居欧洲首位。德国工业侧重重工业，汽车和机械制造、化工、电气等部门是其支柱产业，占全部工业产值的40%以上。主要进口产品包括机械、设备、化学品、纺织服装、金属等。德国作为欧盟主要成员国，秉承自由贸易政策，但对进口商品的安全、环保等指标要求较高。如向德国出口服装，要尤其注意服装染料不可含偶氮染料等。

徐娟认识到，对目标市场的充分了解是需要花大力气完成的，也将是一个长期的过程，在以后的工作中还需要继续坚持。

**第三步：通过多种方式开发客户，做好广交会参展准备，充分利用交易会平台开发客户。**

### 1. 做好广交会参展准备

#### (1) 参展商品准备工作：

➤确定参展商品种类。确定参展商品种类要以“专业、有针对性”为原则。新员工在准备参展商品时有一种“唯恐产品带不全”的心理，这种心理不可取。广交会上同类商品的大量厂家集中在一起，如果你的参展样品种类繁多且无特色，很容易淹没在展厅中，给人繁杂的感觉。所以，参展商品要有针对性、要体现出参展厂家的专业程度。当然，对商品大类的选择应该综合考虑厂家自身的优势产品、国际流行时尚、竞争者情况等多方面的因素。所以，徐娟最终决定以公司出口实力最雄厚的纺织服装产品作为参加本次广交会的主打产品。

➤确定参展商品明细。确定了商品大类后，需要进一步确定具体的参展商品种类。比如，面料参展。在具体品种上还需要依据参展商品种类确定的原则来确定具体的参展面料，要采用常规产品加新产品的组合方式，这样容易形成参展企业自身的特色和竞争力。临行前，徐娟选择 T/C 染色布面料参展。

➤准备参展商品样品。面料产品的特点是即便同一种成分、同样规格、同样颜色的面料，不同厂家生产出来的面料也不相同，所以，对于参展的面料产品而言，实物样品至关重要，相比而言，图样效果就差些。

(2) 文件准备工作。除了面料实物样品之外，徐娟还携带如下主要的文件资料参加展会，包括：

➤所带商品的价格表，以备客商询问时查询用。

➤主要产品的装箱尺寸，以备客商询问时查询用。

➤空白笔记本，用来整理客商名片。

➤公司题头的便笺纸，在交易会上可能会在很多场合派上用场。如记录客户需要的信息、粘贴面样等。有时客户不一定能记住曾拜访过的厂家，而用自己公司题头的便笺纸粘贴他感兴趣的布样展示给他看，他很有可能会将其带回本国，如此一来，交易的成功性就大大提高了。若碰到交易会上下单的客户，公司题头的便笺纸可能会有更多的用武之地。

➤空白发票，主要是为交易会上下单的客户准备。

➤个人名片，分发名片给潜在客户以积累商机，是参加广交会的重要目的。为此，徐娟特意印制了许多个人名片，用订书机订在公司产品目录宣传单页上，以供客户取阅联系之用。



(3) 工具准备工作。对于任何参展商品，要在交易会上向客商展示它的良好品质，可能都有这样或那样的工具需要使用。对于纺织面料来讲，工具准备工作相对轻松，徐娟带了常见的工具，主要是剪刀（剪布样用）、照布镜（测算面料经纬密度用）、打火机（验证面料成分用）、胶带纸（粘贴布样用）、订书机（钉名片用）等。

(4) 知识准备工作。知识准备工作很难界定，参展前要尽可能地熟悉参展商品，包括报价、规格等。客商每询问一种商品，业务员都不得不翻报价单，就显得太不专业，容易引起客商的不信任。此外，对于参展商品的产品知识也要尽可能地充实一下，来咨询商品的客商极有可能是经营该类商品多年的厂商，他们随口询问的专业问题很有可能成为交易成功与否的关键。所以，业务员对参展产品越熟悉越好，这是业务员专业水平的体现。

同事提醒徐娟，在参展前的这段时间，除做好参展准备工作外，还须多花时间熟悉产品知识。

## 2. 参加广交会

2010年4月14日，徐娟前往广州参加广交会。广交会期间，徐娟接触了来自不同国家的众多客商，形形色色的客商不仅考验了她的业务水平、专业知识、英语水平，还考验了她的心理素质与身体素质。广交会期间工作强度大，每天要应对各种各样的采购商，经常遇到各式各样的专业问题或困难，对一名外贸新人来讲，是一次非常好的锻炼机会。

徐娟每天协助同事接待大量的客商，逐渐发现客商的交易意愿不同，表现出来的态度也有所不同。有些客商询问得非常专业、详细，甚至会谈及交易的具体条件；也有些客商不过走马观花，随便问问。徐娟细心地将所有的客商进行了大致的分类。

第一类：有明确交易意向，并成功在交易会上下单的客商。

第二类：有明确交易意向，但因交易条件不能洽谈一致而未能下单的客商。

第三类：交易商品明确，却未能在交易会上详细洽谈的客商。

第四类：只要求提供详细资料的客商。这一类客商在全部客商中居多数。

第五类：走马观花的客商。这类客商也很多。

6天的交易会结束，徐娟感觉收获颇丰。她在搜集名片的笔记本上对不同客商的类别，询问的产品、规格、数量、报价等信息都作了记录。

## 3. 广交会结束后进行客户跟踪

2010年4月20日，徐娟抓紧时间对广交会积累的客户资源进行梳理及跟踪处理。

(1) 对于第一类客商，按照客商要求寄送其所需的详细资料。

同事提醒徐娟，要密切关注对方的反应。有些客商在广交会上虽然与我方签订了合同，却并不表示一定会与我方合作，这种情况并不少见。如有些客户跟我方签订合同后，又在其他供应商处获得更优惠的条件或更合适的商品，就会下单给其他供应商。或者回国后产品市场发生变化，也可能改变主意取消订单等。这种情况下合同虽然可以约束双方行为，但索赔或追究对方责任通常耗时耗力。所以，同事提醒徐娟，一旦发现客户迟迟不支付预付款就需要提高警惕，及时与其沟通，尽可能防患于未然。

(2) 对于第二类客商，仔细斟酌未能与对方取得共识的交易条件。

如果确定该交易条件可以接受，可以致函对方，但建议不要立刻表明态度，也许客商已