

外贸业务员 实用基础知识

李鸿杉 主编
李武斌 校阅

对外贸易教育出版社

外贸业务员实用基础知识

李鸿杉 主编
孙武斌 校阅

对外贸易教育出版社

外贸业务员实用基础知识

李鸿杉 主编

孙武斌 校阅

责任编辑 孙希光

(限国内发行)

*

对外贸易教育出版社出版

(北京和平街北口土城 邮政编码 100013)

新华书店北京发行所发行 北京市科仪印刷厂印刷

*

开本 787×1092 1/32·印张 15.375·字数 345 千字

1988 年 10 月 第 1 版·1988 年 10 月 第 1 次印刷

印数 1—23, 000 册·定价 4.50 元

ISBN 7—81000—168—X / F·047

序 言

为了适应当前深化外贸体制改革的新形势，为实现党中央、国务院制定的沿海地区发展战略，发展外向型经济，加速我国社会主义现代化建设步伐做出贡献，中国粮油食品进出口总公司的部分同志合作编写了《外贸业务员实用基础知识》一书，供各外贸公司、工贸公司及与外贸业务有关的各部门和经济实体的同志们参考。

中国粮油食品进出口总公司成立于1952年，是我国最大的外贸进出口公司之一。公司成立以来，始终坚持平等互利的原则，积极发展我国的粮油食品进出口业务，加强国内外交流，增进与各国人民之间的友谊，促进国内工农业生产的发展，在全体职工的共同努力下，粮油食品进出口业务稳步发展，公司不断发展壮大。

在公司建立初期，每年出口额仅3亿多美元，1987年已增长到40多亿美元，进口总额超过20亿美元，在全国各专业外贸公司中列第三位。

公司所经营的出口商品品种已由建国初期的几十种发展到二千二百多种。主要品种有：粮谷饲料、油脂油料、活畜活禽，各种冻肉及肉制品，鲜蛋及蛋制品，水海产品、水果、蔬菜，各类罐头酒和饮料，糖果瓶干，调味品，米面制品及各式各样的中国地方特产食品等。

公司所经营的进口商品包括粮食、动植物油、食糖、鱼粉、水产品、水果、奶制品，以及食品加工所需的原辅料和畜禽、果菜优良品种等。

目前，中国粮油食品进出口总公司已经同世界上 120 多个国家和地区建立了贸易关系，三千多家客户遍及世界五大洲。

三十多年，中国粮油食品进出口总公司在推动我国外贸事业的发展方面做了一些工作，积累了一定经验，也培养和造就了一批外贸专业人才。按照赵紫阳同志在党的十三大报告中指出的“自负盈亏，放开经营、工贸结合、推行代理制”的外贸体制改革方向，总公司面临着转变职能的任务，也就是要由过去的管理型为主转变为经营为主，由过去的专业化转变为多元化，努力开拓国际市场，扩大信息和推销网络，使公司向综合性、多功能，国际化，集团化方向发展。公司今后的经营方针要以贸易为主，通过多种形式，兴办各种经济实体，商品经营上以粮油食品为主，积极开拓，不断扩大商品经营范围；在作法上以对外进出口业务为主，兼营内贸和开展其他各种灵活贸易，在办好国内经济实体、联营企业的同时，巩固和发展海外企业，在国际贸易的舞台上显身手。

《外贸业务员实用基础知识》一书，正是在当前外贸体制进行重大改革，外贸要大发展的新形势下产生的。在总结业务经验教训的基础上，整理、编纂、阐述各有关方面概念和知识，归纳而成。书中列举了许多外贸业务实例指出外贸人员在思想作风、外事知识，业务基本功等方面努力的方向。通过阅读本书，读者不仅可以增进对外贸易基础知识的了解，而且对外贸工作的性质和任务也将会有一个更全面的认识。

书中不足之处，希望广大读者予以批评指正。

孙振宇

目 录

序 言.....	(1)
第一章 业务员的基本要求.....	(1)
第二章 涉外活动	(18)
第三章 成交活动	(43)
第四章 合同	(93)
第五章 货款结算.....	(239)
第六章 组织货源.....	(298)
第七章 商品市场.....	(319)
第八章 商品推销方式.....	(366)
第九章 国际贸易方式.....	(392)
附 录.....	(430)
后 记.....	(484)

第一章 业务员的基本要求

业务员是各进出口公司从事外销与进口等各项经济活动的专业干部，离开了业务员公司就无法组织对外贸易。

业务人员并不都是来自各种外贸专业院校，而是来自四面八方。业务员的专业知识不可能全部来自专业院校的课程，更主要的是来自走上工作岗位后的勤奋积累和业务实践。

第一节 业务员的基本要求

为着胜任本职工作，一般要求业务员要一专多能。比如一个商品进出口业务员，不但要了解熟悉自己所主管的商品，还要了解与这些商品有关的各个工作环节的业务知识。了解该商品的属性、物理、化学性能、机制原理，使用方法或用处等基础知识，还要了解商品进出口过程中各有关部门的性质、作用和工作程序。

一、掌握有关业务知识

就多数商品讲，我们的业务是处在流通领域中，我们不是直接的生产者，甚至不是直接的收购者。因此，必须详细了解生产和供货部门同我们的关系，生产状态及供应渠道，生产费用及供应方式。几乎所有的进出口商品都要保险，业务员应具备有关保险的知识，了解不同商品、不同销售地区与不同险别的关系。我们还要了解国家商品检验及海关管理在商品流通中的作用。业务员不但要了解价格术语，还要懂

得价格术语的含义，特别是不同的价格条件所造成的不同的装卸方式、不同的风险、不同的运输等方面，业务员对自己的本职业务越熟悉，对各有关环节和部门的有关业务了解得越深入，对工作就越是有利。

二. 掌握有关价格知识

还以豆粕为例，外商递盘每公吨 FOBST195——200 美元，按银行牌价，\$ 1 = 3.71 元，折人民币 723.45——742.00 元。公司给豆粕出口的单位亏损，是 \$ 1 = 补 0.79 元，每出口 1 公吨为 154.05——158.00 元。出口总成本应该在 877.50——900.00 元之间。

外销业务员不可能总是根据外商的递盘去收购货源，而是根据商情部门提供的市场信息在出口成交前就预收或预定一定的货源。这就要冒一定的风险，因为市场是不断变化的，价格涨落难料，就是对行市看得再准，也要打上一定的风险系数。这个系数一般是 5%。\$ 195——200 的系数就是 \$ 9.75——10.00，折成人民币就是 36.17——37.10 元。这样算来，实际出口总成本只有 841.33——862.90 元。设理论综合性出口费用包括合理损耗为 150.00 元，收购价格就必须在 691.33——712.90 元以下，否则就是超亏损。

经计划，财务、审计等部门审核批准后，收购业务员开始行动。设该科室为自负盈亏单位，就要考虑在收购时扣除本单位的消费。按毛利润最低 10% 计，每公吨应扣除 69.13——71.29 元。这样一来，实际收购价格就应该掌握在 622.20——641.61 元以下。

业务员心中有了比较明确的出口价格概念和收购价格依据，就可以开展工作了，首先是了解国内的货源分布情况，这要从大豆的播种面积、生产情况、单产、收获等各个方面

注意搜集有关资料；还要以大豆出口，豆油加工中了解豆粕的生产能力，从而概括出一个货源供应量的轮廓。与此同时，业务员还要了解国内各项有关商品的比价。豆粕作为饲料，同其他许多种饲料产品有比价关系；豆粕作为工业原料，又同其他同类用途的许多种产品有比价关系。收购价格高过其他有关产品价格，我们要吃亏，低于有关产品价格又可能收不到。如何将我们心目中的理想价格同能够买到的价格挂上钩呢？这就要靠业务员的综合运筹。有些产品可以购进原料，自己加工，有些产品可以经过转化。在以 600 多元收购豆粕遇到困难时，可以考虑收购大豆加工。假设大豆理论收购价为 850 元，每吨大豆能出豆粕 80%，折 680 元，每吨豆粕也为 850 元，加工损耗 5% 折 42.50 元。每吨豆子可出油 15%，折 127.50 元，每吨豆油可卖 3200 元，15% 折 480 元，减去 127.50 元，尚余 352.50 元，再扣加工费 100 元，损耗 42.50 元，还有 210.00 元。补进豆粕价格中，实际收购价则成为 $850.00 - 210.00 = 640.00$ 元。这个价格框算，就需要我们各个环节上的业务员全体行动，精打细算，节省开支就可能做下来。

第二节 业务员的基本条件

一. 基本条件

外贸工作是涉外经济工作。业务员既同钱财物打交道，又同外商打交道。面对祖国，我们是人民财产的监护人；面对外商，我们是人民利益的维护人。中国人民的人格，人民共和国的国格，明明确确地摆在每一个业务员的面前，每一个业务员都肩负着祖国人民的重托，代表着人民的利益。我

们的业务，与国内零售商店不同，与批发商店不同，我们是按国际上一般习惯的贸易做法进行工作，一笔合同少说也要成千上万元，多则几十万、几百万元。任何一个业务员，都负有重大的责任。

所以，作为一个业务员，最低的基本条件应该是：

- (1) 对祖国忠诚，为人民服务；
- (2) 模范执行国家的有关方针政策；
- (3) 作风正派，一心为公；
- (4) 努力学习，积极进取；
- (5) 工作负责，任劳任怨；
- (6) 团结同事，乐于助人；
- (7) 尊重同行，谦虚谨慎；
- (8) 待人和霭，讲平等礼让；
- (9) 服从领导，不阳奉阴违；
- (10) 遵守纪律，约束自己。

这十项基本条件，对一个新业务员来说，经过努力，也可能做得到、做得好。但随着时间的推移，经历的增加，可能反而有些困难了。在现实生活中的确有那么一些个别人，工作几年之后，结识了一些关系，利用业务员之便，为个人编织谋私利填私欲的关系网，损害人民和国家的利益，做丧失人格国格的事，从而走上犯错误、甚至犯罪的道路。在对外经济活动中，个别受党政纪律处分，受法律制裁，甚至被判处死刑的都有过，这不能不引起我们的警惕。我们必须不断地反思，始终保持清醒的头脑，做一个廉洁奉公的人。

我们的事业是共同的事业，协作性很强，必须由各方面共同完成的事业。一个人本领再高，离开了上下左右的支持和配合也是寸步难行。一个好的业务员，很重要的一条是懂

得尊重人，不是只尊重领导，还要尊重下层，尊重左右，尊重一切人，把自己摆到群众之中，真正成为群众中的一员，你就会牢牢地同大家团结在一起，只有讲团结，才能进行正常的工作讨论或争论，才能保持民主的空气，使大家畅所欲言，情绪饱满，提高工作效率，取得巨大的工作成绩。

业务员要平等待人。总公司是我们专业系统中的领导机关，但是绝不意味着业务员也天然领导者。总公司和分公司、支公司只是工作的场所不同，层次不同，但工作的性质同其他阶层的同行是一样的，绝对没有高低之分。

业务员要注重调查研究，实事求是。经过我们手中的任何一项商品都会有人民币和外汇两种价值。我们国内的货物品种繁多，但不是都有市场需要，都能出口。市场上所需要的商品，我们国内又不一定都有。这就使我们在确定一个商品能否出口以前，要进行充分的调查研究。已经确定出口的商品，市场有无变化，收购数量多少，品种是否适销对路，也要调查研究。国内市场搞活，收购价格放开了，价格会随着国外需求数量的变化而变化，收购成本就不能固定不变，这就要求我们实事求是。不同地区，距离港口远近不同，同一品种的质量不同，收购成本也会不同，这也要实事求是。在商品的流通过程中，可能会出现各种各样的问题，造成各种各样的索赔，处理得是否合情合理，就更要注重调查研究，实事求是。一句话，注重调查研究是一个业务员的工作本份，是取得发言权的重要手段。只有经过调查研究，才能实事求是。

业务员讲求信用，信用是立国之本，信用是做人之本。不论是对内对外，我们说话办事情都要负责任。处理问题要严肃认真，切勿随便乱讲，否则，会造成被动，影响业务的

开展。要知道，失信是一种耻辱，受人责备的事情是不应该办的。

业务员要忠于职守。业务员在任何情况下都要向领导如实地反映情况。一个人再精细，也免不了出现偶然性的疏忽，关键是要敢于向领导如实汇报，请示补救，纠正的方法，设法尽早消除不良后果。对领导隐匿事实、弄虚作假是错误的，决不可为。向领导请示汇报工作，如期完成领导交办的任务是业务员的职责。业务员的位置是相当重要的，穿针引线，上挂下连，如果我们不实际，歪曲事物，就可能导致领导作出违背事实的不准确判断和决定，就会贻误工作，扩展开来，可能会影响事物的前途。须知：取悦于人者轻，取信于人者重。

业务员在外商面前要自重。我们同商人之间的关系是买卖关系，目的相反，立场不同的对立统一体。我们要奉公守法，由于根本利益不同，彼此间有着鲜明的界限。这种本质的区别，不容忽略。一个大公无私的人，一个不谋私利的人，也一定会是心里最安定，无忧无虑的人。

我们的祖国有着辉煌的历史，有过高度发达的文明。今天的祖国虽然还在发展中，物质文明还不高，但我们正在一日千里地追赶着，缩小着同先进国家的距离。做一个中国人，是多么值得骄傲，做一个外贸工作者，责任是重大的。有人说，“常在河边走，哪能不湿鞋？”不！只要我们自己自尊自重，我们就可以做到“保证不湿鞋”。

业务员要讲求工作效率。对商人来讲，时间就是金钱，时间就是生命，他们把时间看得无比重要。不要把扯皮作为技术。这种扯皮现象使许多外商感到头痛。熟不知，工作拖拉的受害者是人民的利益。由于拖拉，可能错过成交良机，

可能延误装船时间，可能改变事物的面貌，为国家造成巨大损失。对日常的业务工作，特别是对于外商的事情，当场可以拍板的，就不要再说“研究研究”，当日可以处理完的，就不要再推到明天后天。急办的事情就要马不停蹄地去办。在工作的处理上，能早一天，就要早一天，能早一分钟就要早一分钟。“雷厉风行”这句成语，在我们的工作中是适用的，甚至应该是我们的工作原则。工作要有节奏。工作的高效率会带来工作的高质量，会推动我们事业发展的进度。

业务员要谦虚谨慎。业务员只有谦虚谨慎，才能团结同事，才能兢兢业业的工作，不骄不躁；才能互相地商量和讨论问题。有的人在外宾面前高谈阔论，好像海阔天空，博学多识，无所不知无所不晓。这并不一定可取。要知道，在我们这块土地上发生的事情，举世注目，究竟如何，要让人家自己去观察去判断。有的人在外宾面前手势太多，太大，稍不注意，唾沫星子要喷到人家脸上，很不礼貌。接待外宾，太死板了当然不好，太活泼了也不好。我们要注意约束自己，做到积极热情而又不卑不亢，讲求礼仪，落落大方。要让人家从我们身上看到中华民族纯朴、好客、真实、勤奋的传统美德，切记：言多为轻、笑多为浮、易蹈为飘，气盛者易凌人，都不可为。

二. 对客户了解

我们常说哪个客户经营能力强，资信好或比较好，或者说哪个客户经营能力差，资信不够好，甚或说哪个客户资信很差。我们还常常用“作风正派”、“较正派”、“不正派”等评语来评价客户的表现。

对那些与我们有多年交往的老客户，自不待言，一般都是经过业务实践考查过的，在客户卡片上已有评语。虽然这

些评语年年都在补充，修改，但都有一个大体的轮廓，只要平时翻一翻卡片，就可了解到他们的过去，判断出他们的未来，除非发生极偶然的事件，其准确度一般是比较高的。

我们要开拓新商品，要开拓新市场，广交新朋友，就必然要同新客户建立关系。对新客户的资信考察是我们业务员的日常工作任务之一，不容忽视。然而，在业务员实践中，这项工作容易被业务员忽视，往往轻信商人自己的陈述。这就为将来的风险埋下了祸根。

了解一个客户并不是一件容易的事情，并不像有些人所说的那样，“我认识他”，“他是××人介绍来的”，“他是××单位介绍来的”，“他原来是××单位的”，等等。这些都不是对客户了解。我们说的客户，不是说哪一个，而是说这个人所在的企业，其资金拥有情况（即经济实力）以及该企业对外的信誉。这就是常说的客户“资信”。在香港，任何一个人都可以成立公司，只要向工商署缴纳规定的商业登记费，登记人就可以拿到一张合法的执照。办理登记手续的官员并不询问登记人的办公处所，也不调查注册资本的真实性。因此钻空子搞投机行骗者不乏其人。这些皮包商一无所会，二无所长，更谈不上经济实力，名片上都印着××公司董事长、总经理的头衔。对这样的客户，仅凭一张名片，你能信吗？不能信。信了就上当。他们都是靠吹牛皮，说大话混饭吃。这类人，在香港颇多，要特别注意！

对客户的考察，就是对一个商业实体进行综合性的全面核实。考察一般从如下几个方面进行。

（一）该公司的经营范围和性质，也就是它经营哪类商品，什么品种；是进出口商还是佣金商，批发商，零售商；

（二）该公司的资金能力，从哪一家银行支付货款，也

就是它有多少真实资本，支付银行是否可靠，它在该行是否真有商用户头；

(三) 该公司是否有比较固定的“永久性”地址，该地址是一幢楼宇，还是一层楼面，还是一间房屋，还是一张写字台，从办公面积中判断它的规模；

(四) 该公司的商品销售渠道，以判断它的经营能力；

(五) 该公司是否经营过或正在经营我们系统的某项商品；是否经营过或正在经营其他系统的商品，以便了解它的经营作风。

(六) 也可以从其他经营该公司商品的老客户中进行间接了解或通过我驻外机构进行了解。

对一个客户的了解，总要有一个过程，要经过一段时间，等了解清楚后再做生意，也可能早就事过境迁了。因此，我们对客户的了解一般是伴随着交易同时进行。

这一类商品是新客户，可能是另一类商品的老客户，我们可以根据它的自我介绍到有关单位了解到它执行合同的情况及那里对它的评价；

有些新客户同某些公务部门或经济实体有关系，我们可以向这些单位了解它对我国的政治态度和经济联系。

有些新客户不论是在历史上还是在现实中同我们都未有过联系，就要进行实地考察，看他敢不敢接受签约押金条款，签约后能否按期开来信用证，卖出口离岸价格时能否按规定派船；通过中国银行及驻外商务处、代表处、代理行进行了解。

对客户了解关键是在其买货后市场价格下跌时，客户是否按合同履约。我们不能只看顺风头，主要地是看逆风头。

不论是对老客户还是对新客户，都要建立客户档案。为客户建立活动性卡片档案，对业务员的帮助是很大的。

卡片的内容同我们考察的内容是一致的，主要是：1.公司名称、2.地址、3.主要负责人、4.经营范围、5.公司性质、6.支付银行、7.担保银行、8.注册资本、9.实有资本、10.公司电报电传号、11.经营作风。卡片须每年整理一次，要登记第一次及历史的成交商品。凡有过交易的客户就要立卡，不得废弃。

人的生老病死，工作调动时时都可能发生，但国家的事业是永久性的，为了保持我们的事业连续性，让后来者能够尽快地了解客户、熟悉客户，前边的人要尽心尽责，尽可能详尽地为后来人留下自己的经验。把一切都装在自己的脑袋里，人在业务在，人走业务空，那将愧对不断发展的事业。为着事业的连续性，我们要留下劳动的印迹，作为历史并又有现实意义的客户档案对后人就是宝贵的印迹。

三. 注意保守秘密

我们的工作既是经济工作又是涉外工作，是外事工作的一个方面。

我们在日常工作中接触大量的数字。这些数字反映着或代表着各方面的情况。我们在日常工作中接触大量的内部规定的方针、政策、措施、做法，这些也反映着或代表着各方面的情况。

对外商来说，这些都是秘密。具体地说，秘密所涉及的内容包括国家从来未在正式报刊、电视、广播中公开报导的消息、数字；经贸部颁发或转发的一切秘密级以上的文件，我们系统上报下发或转发的业务文件、内部报表；各种专业会议使用或印发的业务计划、经营方案和意见、领导人讲话

和建议、总结性材料、内部参考资料；商品的收购数量、收购成本、收购办法、盈亏状况等；商品的国别地区流向、销售价格、已签字的成交合同、一般合同外特殊约定的规定或条款等。

任何一个业务员，不论是从事何种性质的具体业务，都掌握或接触许多的秘密。保守国家秘密是法律对每一个国家干部的基本要求。

历史上，业务员泄密的事是时有发生。例如，有的把一个阶段的销售意图讲出去了，结果给销售造成困难，打乱了销售计划；有的把调价意图讲出去了，结果给已签合同的执行造成困难，打乱调价计划；有的把货源情况讲出去了，往往使畅销的商品被迫降价，使推销的商品更加积压。

有的人虽然注意了保密，但不注意笔记本的安全，有时丢在谈判间里，有时丢在商人的客房里，有时丢在公共场所。笔记本也是资料，甚至是综合性的资料，是保密对象，是必须加倍保护，丢失不得的。丢失笔记本也是泄密行为。万一丢失，就要立即向领导报告，设法追查，切不可隐匿。隐匿了真相，一会害国家，二会害自己。出国访问，要尽量少带文件。必须带的文件，要登记编号。在国外丢失文件的损害性是非常大的，切不可掉以轻心。

一般经验证明：工作有条理的人，文件资料的堆存也会有条理。本册中不会夹杂纸头纸脑，丢失的可能性就小，保密就会做得好。我们经常接触秘密，手中掌握着一部分秘密，就一定要时时、处处、事事提高警惕，注意保密，养成习惯，切勿麻痹大意。搞外事工作，还是小心谨慎为上。在同外商接触时，思想中必须保持应有的距离。头脑清醒，国家和个人的安全系数就高了。