



浙江金融職業學院

国家示范性高职院校建设项目成果

国际贸易实务

出口业务操作

章安平 主编



浙江金融職業學院
浙江出版集團
浙江人民出版社

国家示范性高职院校建设项目成果

出口业务操作

章安平 主 编
冯 静 张海燕 副主编

高等教育出版社

Higher Education Press

内容提要

本书是在出口业务员岗位工作任务和职业能力分析的基础上,依据与外贸业务专家组共同开发的“出口业务操作”课程标准,打破以知识体系为线索的传统编写模式,采用了以出口业务员工作过程为主线,体现工学结合、任务驱动、项目导向的项目教材编写模式。该模式注重以学生主体、以培养职业能力为核心目标,强调对各种出口业务操作能力的训练,紧紧围绕工作任务的需要来选取理论知识。

本书基于出口业务工作流程,分为出口准备操作,调查贸易政策和打样、寄样操作,核算出口报价和书写发盘函操作,核算出口还价和书写还盘函操作,接受和签订出口合同操作,审证和改证业务操作,签订国内购销合同和生产跟单操作,出口托运、报检、报关和投保操作,出口制单、审单和收汇操作,出口业务善后操作等十个学习情境。每个学习情境都包括学习目标、工作项目、操作示范、知识链接和能力实训五部分内容。每个学习情境都依据学习目标设计了一个典型的工作项目,布置了相应的工作任务,进行了操作示范,提供了知识链接,最后还提供了对应的能力实训项目。

本书可作为高等职业院校、高等专科学校、成人高校、民办高校及本科院校举办的二级职业技术学院国际商贸类专业的教学用书,也可作为五年制高职、中职相关专业教材,还可作为社会从业人员的业务参考书及培训用书。

图书在版编目(CIP)数据

出口业务操作 / 章安平主编. —北京: 高等教育出版社, 2009.3

ISBN 978-7-04-025576-8

I. 出… II. 章… III. 进出口贸易—业务—教材 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2009)第 030287 号

策划编辑 姬琳 责任编辑 赵鹏 封面设计 赵阳 责任绘图 尹莉
版式设计 张岚 责任校对 杨凤玲 责任印制 韩刚

出版发行 高等教育出版社
社 址 北京市西城区德外大街 4 号
邮政编码 100120
总 机 010-58581000

经 销 蓝色畅想图书发行有限公司
印 刷 北京中科印刷有限公司

开 本 787×1092 1/16
印 张 12.5
字 数 300 000

购书热线 010-58581118
免费咨询 800-810-0598
网 址 <http://www.hep.edu.cn>
<http://www.hep.com.cn>
网上订购 <http://www.landaco.com>
<http://www.landaco.com.cn>
畅想教育 <http://www.widedu.com>

版 次 2009 年 3 月第 1 版
印 次 2009 年 3 月第 1 次印刷
定 价 16.50 元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换。

版权所有 侵权必究
物料号 25576-00

■ 前 言

改革开放以来,我国外贸事业得到了空前发展。世界贸易组织有关资料显示,到2007年年底,我国出口贸易总量已排名世界第二。虽然我国已进入贸易大国的行列,但是与贸易强国还有很大的差距。如何尽快缩短这一差距,国际商务人才培养是至关重要的环节。

在外贸企业中,出口业务员是指在出口业务中,从事寻找客户、贸易磋商、签订合同、组织履约、核销退税、处理争议等出口业务全过程操作和管理的综合性外贸从业人员。我国外贸企业对出口业务员的需求很大,而能胜任出口业务操作的出口业务员人才的市场供应缺口很大。因此,出口业务员的培养迫在眉睫。但是,目前出版的有关出口业务操作的教材较少,且大多以知识体系为主,读者看完后很难弄清出口业务工作全貌。有鉴于此,我们结合全国示范性高职院校国际贸易实务重点专业建设项目——出口业务操作精品课程的建设,以及多年出口业务操作教学经验,联合具有多年出口从业经验的外贸业务专家,共同编写了这本《出口业务操作》项目教材。

本书是在出口业务员岗位工作任务和职业能力分析的基础上,依据与外贸业务专家组共同开发的出口业务操作课程标准,打破以知识体系为线索的传统编写模式,采用了以出口业务员工作过程为主线,体现工学结合、任务驱动、项目导向的项目教材编写模式。该模式注重以学生为主体、以培养职业能力为核心目标,强调对各种出口业务操作能力的训练,紧紧围绕工作任务的需要来选取理论知识。

本书基于出口业务工作流程,分为出口准备操作,调查贸易政策和打样、寄样操作,核算出口报价和书写发盘函操作,核算出口还价和书写还盘函操作,接受和签订出口合同操作,审证和改证业务操作,签订国内购销合同和生产跟单操作,出口托运、报检、报关和投保操作,出口制单、审单和收汇操作,出口业务善后操作等十个学习情境。每个学习情境都包括学习目标、工作项目、操作示范、知识链接和能力实训等五部分内容。每个学习情境都依据学习目标设计了一个典型的工作项目,布置了相应工作任务,进行了操作示范,提供了知识链接,最后还提供了对应的能力实训项目。

教师在教学时,可以先让学生以出口业务员职业身份,尝试完成每个项目的工作任务。然后教师结合学生完成工作任务的情况,进行示范操作;在示范操作过程中,根据知识链接讲解相关的知识。最后让学生完成能力实训部分的工作任务操作,以进一步提升其出口业务操作能力。

为了紧贴外贸业务实际,本书中的图片、合同、单证等一般都仿照真实文件的外观样式,但涉及的原交易当事人、交易内容等关键信息均已隐去,换之以虚拟的公司的名称、地址、交易内容等。所述内容如不慎与真实生活中的人物、组织或事件发生雷同之处,实属巧合,谨此声明。

本书由章安平担任主编并统稿,浙江五金矿产进出口有限公司金文胜副总经理、浙江兽王

进出口有限公司金剑锋副总经理、浙江省土产畜产进出口集团公司钟跃经理和杭州市粮油进出口有限公司李劲松经理参加审稿。参加编写的人员有：章安平(导论、学习情境二、三、四、五、六、七)、冯静(学习情境九、十)、张海燕(学习情境一)、金剑锋和杨光炜(学习情境八)。

本书的编写过程中，得到了浙江金融职业学院院长周建松教授、示范性项目办主任方华研究员等领导的悉心指导和帮助，还得到了浙江中成进出口有限公司董事长兼总经理蔡桂英、维丰实业有限公司总经理杨光炜、杭州银行国际业务部经理蔡红波、中国农业银行浙江省分行国际业务部经理方回等外贸业务专家的大力支持，此外，唐小波、陈霁霞等老师还给予了大量的帮助，在此一并表示衷心的感谢。

由于编写时间较紧、任务重，书中难免出现疏漏和错误，真诚欢迎各界人士批评指正，以便再版时予以修正，使其日臻完善。

编 者

2009年2月于杭州西湖

目 录

导论	1	二、工作项目	52
学习情境一 出口准备操作	5	三、操作示范	53
一、学习目标	5	四、知识链接	61
二、工作项目	5	五、能力实训	68
三、操作示范	6	学习情境六 审证和改证业务操作	74
四、知识链接	9	一、学习目标	74
五、能力实训	12	二、工作项目	74
学习情境二 调查贸易政策和打样、寄 样操作	14	三、操作示范	78
一、学习目标	14	四、知识链接	81
二、工作项目	14	五、能力实训	90
三、操作示范	15	学习情境七 签订国内购销合同和生产 跟单操作	98
四、知识链接	18	一、学习目标	98
五、能力实训	23	二、工作项目	98
学习情境三 核算出口报价和书写发盘 函操作	26	三、操作示范	103
一、学习目标	26	四、知识链接	107
二、工作项目	26	五、能力实训	116
三、操作示范	27	学习情境八 出口托运、报检、报关和 投保操作	123
四、知识链接	32	一、学习目标	123
五、能力实训	37	二、工作项目	123
学习情境四 核算出口还价和书写还盘 函操作	40	三、操作示范	125
一、学习目标	40	四、知识链接	142
二、工作项目	40	五、能力实训	153
三、操作示范	41	学习情境九 出口制单、审单和收汇 操作	160
四、知识链接	46	一、学习目标	160
五、能力实训	48	二、工作项目	160
学习情境五 接受和签订出口合同 操作	52	三、操作示范	161
一、学习目标	52	四、知识链接	165
		五、能力实训	172

学习情境十 出口业务善后操作	179	四、知识链接	181
一、学习目标	179	五、能力实训	188
二、工作项目	179	参考文献	191
三、操作示范	180		

导 论

一、出口业务概述

出口业务是指将本国生产或加工的商品输往境外市场销售的商务过程。出口业务可分为自营出口业务和代理出口业务。自营出口业务是指外贸企业自己经营出口业务,获取出口商品的对外成交价和对内购货价之间的差价利润。代理出口业务是指外贸企业接受国内供货企业的委托,利用自己的出口经营资格和出口业务优势代理国内供货企业对外销售货物、签约、运输、投保、报检、报关、结算、核销等出口相关业务,并收取出口代理费用。外贸企业与国内供货企业是委托代理关系,国内供货企业是委托人,外贸企业是代理人。

二、出口业务员的含义和岗位要求

出口业务员是指在出口业务中,从事寻找客户、贸易磋商、签订合同、组织履约、核销退税、处理争议等出口业务全过程操作和管理的综合性外贸从业人员。

合格的出口业务员在职业素质、职业能力和专业知识三方面应达到以下岗位要求。

(一) 出口业务员的职业素质要求

出口业务员应具备开拓精神、责任意识、团队精神、敬业精神、诚信品质等职业素质。

1. 开拓精神

在出口工作中,出口业务员要积极进取,不断开拓新市场。

2. 责任意识

在出口工作中,出口业务员要一丝不苟,做好每一个环节。

3. 团队精神

在出口工作中,出口业务员要以大局为重,与同事精诚合作。

4. 敬业精神

在出口工作中,出口业务员要吃苦耐劳,热爱出口业务岗位。

5. 诚信品质

在出口工作中,出口业务员对待客户时,要做到诚实与守信。

（二）出口业务员的职业能力要求

出口业务员应具备市场营销能力、商务谈判能力、函电处理能力、业务操作能力、综合管理能力、政策理解能力等职业能力。

1. 市场营销能力

出口业务员要能借助各种渠道收集和捕捉市场信息，及时掌握市场变化和需求动态；能运用收集整理市场信息资料，分析市场行情动态和客户需求状况。

2. 商务谈判能力

出口业务员要能敏锐洞察谈判对方的心理，具备高度预见能力和很强的应变能力；能熟练地运用各种谈判技巧，用外语进行出口业务谈判，并能最终达成双赢的贸易协议。

3. 函电处理能力

出口业务员要能用外文准确地撰写建立业务关系、询盘、发盘、还盘、接受、改证、索赔等业务处理函电。

4. 业务操作能力

出口业务员要能快速准确进行出口成本核算；能科学、合理地签订内、外贸合同；能办理审证和改证业务；能及时安排出运、报检、报关和投保业务；能办理内、外货款结算；能办理收汇核销和出口退税；能处理各种出口争议。

5. 综合管理能力

出口业务员要能有效地进行各项风险管理；能合理地进行出口融资管理；能成功地进行客户的开发和维护管理；能系统、全面地进行整个出口业务操作管理。

6. 政策理解能力

出口业务员要能够迅速地掌握出口退税、出口配额许可证管理等最新出口相关政策；能完全理解政策的精神，依据政策准确地办理相关环节业务。

（三）出口业务员的专业知识要求

出口业务员应熟悉商品基础知识、外贸基础知识、出口业务知识、国际贸易惯例、外贸法规政策、国际经贸地理等专业知识。

1. 商品基础知识

出口业务员应了解商品基本理论，熟悉出口商品的性能、品质、规格、标准、包装、用途、生产工艺和原材料等知识。

2. 外贸基础知识

出口业务员应熟悉出口业务流程，掌握价格术语、支付方式、运输、保险、检验、索赔、仲裁、不可抗力等外贸基础知识。

3. 出口业务知识

出口业务员应掌握出口磋商谈判，签订内、外贸合同，审证、改证，订舱、投保，报检、报关，货款结算，收汇核销，出口退税，争议解决等出口业务知识。

4. 国际贸易惯例

出口业务员应掌握《国际贸易术语解释通则》(INCOTERMS2000)、《跟单信用证统一惯例》

(UCP600)和《托收统一规则》(URC522)等国际贸易惯例。

5. 外贸法规政策

出口业务员应熟悉《联合国国际货物销售合同公约》和我国的专利法、商标法、对外贸易法、合同法、海关法、进出口关税条例、进出口商品检验法、进出口货物原产地条例等外贸法规政策。

6. 国际经贸地理

出口业务员应熟悉各进口国家或地区的政治、经济、文化、宗教、地理、风土人情、消费水平以及有关进口方面的法律法规。

三、出口业务员的工作任务

为了尽可能全面阐述出口业务员可能面临的工作任务,下面介绍 CIF 术语下自营出口业务中出口业务员的工作任务,然后补充说明代理出口业务时出口业务员工作任务的不同之处。

(一) 自营出口业务中的工作任务

1. 出口准备操作

出口业务员首先要熟悉出口商品并了解其国内外市场行情,然后一方面通过国内外展销会、网络等有效途径寻找国外客户,另一方面选择若干信誉好、生产能力强又有合作意向的国内供货企业,为顺利开展出口业务提供稳定的货源保障。

2. 出口磋商和签约

出口磋商工作一般包括发盘、还盘、接受三个工作任务。询盘一般由进口商向出口商发出。出口业务员一方面与国外客户进行磋商,同时也与国内供货企业进行磋商。

当出口商与进口商就出口达成协议后,双方签订出口合同。

3. 审证和改证

在信用证结算方式下,出口业务员要根据合同仔细审核信用证条款。若信用证中存在不合理条款,应要求进口商向开证行提出改证。使用其他结算方式则无此步骤。

4. 签订国内购销合同,备货生产

在信用证结算方式下,出口业务员确认信用证条款无误后,与国内供货企业签订国内购销合同。在装运前 T/T 结算方式下,出口业务员收到进口商的预付款后,与国内供货企业签订国内购销合同。在其他结算方式下,出口业务员在签订出口合同后,直接与国内供货企业签订国内购销合同。签订国内购销合同后,国内供货企业开始备货生产,出口业务员则做好生产跟单工作。

5. 货物出运

根据出口商备货情况,出口业务员或外贸单证员首先通过国际货代企业向船公司办理租船订舱工作。(使用 FOB 术语时,无租船订舱工作任务)配舱成功后,安排货物装箱和集港工作。如果出口货物为法定检验商品,出口业务员还需办理出口报检工作。

然后,出口业务员或外贸单证员委托国际货代企业办理出口报关工作,海关同意放行后,装船出运。

在出运前,出口业务员或外贸单证员还应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。(使用 FOB 和 CFR 术语时,无投保工作任务。)

6. 制单、审单和收汇

外贸业务员或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。

在信用证结算方式下,出口业务员或外贸单证员在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,向托收行交单委托收汇;在装运前 T/T 结算方式下,向进口商直接寄单;在凭提单传真件 T/T 结算方式下,收到进口商付汇后寄单;在后 T/T 结算方式下,向进口商寄单后收汇。

7. 出口业务善后操作

若出现争议,出口业务员需妥善处理争议,使出口企业的损失降到最低;若顺利收汇,需给进口商书写善后函,为下一笔业务奠定基础。

出口业务员或外贸单证员在收汇后,应及时向外汇管理局办理出口收汇核销,核销后向国税局办理出口退税。

出口业务结束后,出口业务员需把单证、信用证、合同等资料进行归档。

(二) 代理出口业务中的工作任务

与自营出口业务相比,代理出口业务中出口业务员工作任务的不同之处在于:增加了与委托人签订委托代理出口协议的工作环节,减少了签订出口合同及之前的工作环节,减少了出口收汇、核销、退税工作环节,这两部分工作由委托方办理。

学习情境一

出口准备操作

一、学习目标

- 能力目标：能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操作。
- 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

浙江金苑进出口有限公司(ZHEJIANG JINYUAN IMPORT AND EXPORT CO., LTD.)成立于1992年，是经原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、五金等产品的进出口业务。公司位于浙江省杭州市，下设业务部、单证储运部、财务部、人事部等部门，2007年7月，公司因为业务需要招聘了一名新业务员田娜，从事纺织服装的出口业务工作。作为新业务员，田娜必须为独立开展出口业务做好充分的准备工作，她的工作任务如下：

【任务1】 通过多种方式熟悉纺织服装产品知识

田娜为了丰富自身的产品知识，通过网络搜索、向老业务员请教、深入样品间或工厂等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

田娜通过多种方式了解纺织服装的出口市场等信息。

【任务3】 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

公司决定派田娜参加第103届广交会，田娜需做好各项准备工作，充分利用交易会平台，通过交易会开发客户。

三、操作示范

【任务1】 通过多种方式熟悉纺织服装产品知识

第一步：田娜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

田娜通过网络搜索纺织服装产品知识，加深了对产品的了解程度。经过一段时间的积累，田娜大有收获。如，田娜掌握了服装产品的多种分类标准：服装根据用途可以分为内衣和外衣两类；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。在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，田娜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。对于产品中英文专业术语需要一个长期的积累过程，田娜专门准备了笔记本，随时记录遇到的专业词汇，如 Lab Dips(色样)、Side Panel(侧幅)等。

第二步：田娜通过与老业务员沟通掌握纺织服装生产过程的关键环节

在积累产品知识方面，田娜除利用网络资源外，还经常向老业务员请教，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点，为业务洽谈积累能力。

第三步：田娜深入样品间及工厂，实地了解产品生产过程

田娜利用每一次机会深入样品间或工厂，了解产品的生产过程，增加感性认识，由此对产品的了解得到进一步增强。能够深入了解一类或一种产品的专业知识，对出口业务员来讲是至关重要的，是顺利开展业务的基础。

【任务2】 通过多种方式了解纺织服装出口市场

第一步：田娜通过网络搜索我国服装主要出口国家和地区

田娜接触纺织服装出口行业时间不长，对于纺织服装产品出口的主要情况并不了解，她通过商务部网站(<http://www.mofcom.gov.cn>)了解到2007年第一季度我国纺织服装产品主要出口国家和地区如图1-1所示。田娜自然也就更多关注这五个国家和地区对我国纺织服装产品的政策。

第二步：田娜通过网络搜索以及向老业务员请教了解不同目标市场的情况

增加对主要出口目标市场的了解，对于新业务员来说是很重要、也是很必要的。田娜通过网络搜索不断丰富自己对目标市场的了解。例如，田娜对欧盟中德国的地理、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国，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 平方千米，人口 82 369 552，男女性别比为 0.97:1。德国政体为联邦共和国，首都柏林是

欧洲主要城市之一。德国共有 16 个州。德国是世界上主要的发达国家之一，经济上以先进的制造业为主，是世界钢铁、煤炭、机械设备等的主要生产国之一，2007 年 GDP 达 2.42 万亿欧元，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，实行自由贸易政策，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，要尤其注意服装面料不含偶氮染料等化学物质。

田娜感觉对目标市场的充分了解是需要花大力气去积累的，也必将是一个长期的过程，在以后的工作中还需要继续坚持。

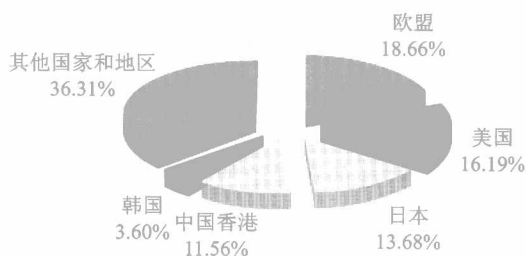


图 1-1 2007 年第一季度我国纺织品服装
主要出口国家和地区

【任务 3】 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

第一步：田娜做好广交会参展准备

1. 参展商品准备工作

(1) 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。新人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。广交会上生产同类商品的大量厂家集中在一起，如果参展样品种类繁多且无特色，很容易淹没在展厅中，给人繁杂不专业的感觉。所以，参展商品要具有针对性、要体现出参展厂家的专业程度。当然，选择商品大类时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来确定。

(2) 确定参展商品明细。在确定了商品大类后，需要进一步确定具体的参展商品种类。例如，参加面料展，可以选择 T/R 染色布面料参展，在具体品种上还需要依据参展商品种类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，这样容易展示出参展企业自身的特色和竞争力。

(3) 准备参展商品样品。参展商品的样品准备工作也很重要，例如，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也不相同，所以，对于面料产品实物样品至关重要，相比而言，图样的相对效果就比较差。

2. 文件准备工作

参加交易会的业务员应携带的文件资料主要包括：

- (1) 参展商品的价格表，以备客商询问时查询用。
- (2) 主要产品的装箱尺寸，以备客商询问时查询用。
- (3) 空白笔记本，用来整理客商名片用。

(4) 公司题头的便笺纸，在交易会上可能会在很多场合有需要，例如记录客户需要的信息、粘贴面样等。客户也许很随意，不一定记下来他拜访过的厂家。但用自己公司题头的便笺纸粘贴他感兴趣的布样给他，他很有可能会带回本国，交易成功的可能性就大得多了。万一碰到交易会上下单的客户，公司题头的便笺纸可能就会有更多的用武之地。

- (5) 空白的形式发票，主要是为交易会上下单的客户准备。

(6) 个人名片。分发名片给潜在的客户以积累商机，是广交会的重要用途。如果名片都不带就去广交会，那可是地地道道的新手了。

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，可能都需要使用这样或那样的工具。对于纺织面料来讲，工具准备工作相对轻松，常见的工具主要包括剪刀(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，但参展前要对所展示的商品及其报价、规格尽可能地熟悉。客商每询问一种商品，业务员就不得不翻报价单，则显得太不专业了，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，来咨询商品的客商极有可能已经经营该类商品多年，他们随口询问的专业问题就很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。

同事提醒田娜，在参展前的这段时间，除做好参展的准备工作外，多花时间熟悉产品知识更为重要。

第二步：田娜参加广交会

2008年4月12日，田娜动身前往广州参加广交会。广交会期间田娜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田娜的业务水平、专业知识、英语水平，还考验了田娜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，的确是一次非常好的锻炼机会。

田娜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。有些客商的询问非常专业、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。田娜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。如，来自阿联酋的穆罕默德与同事签订了全棉衬衫的采购合同。

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。如，来自英国的拉玛尔对于产品的检验要求非常严格。

第三类：交易商品明确，却未能在交易会上详细洽谈的客商。如，来自德国的德科对女式

夹克非常感兴趣。

第四类：只要求提供详细资料的客商。如，来自日本的松山先生、来自新加坡的马先生、来自澳大利亚的凯文先生等。这一类客商在全部客商中居多数。

第五类：走马观花的客商。这类客商也较多。

六天的交易会结束后，田娜感觉收获颇丰。她在收集名片的笔记本上对不同客商的类别、其询问的产品、规格、数量、报价等信息都作了记录。

第三步：田娜在广交会结束后进行客户跟踪

2008年4月22日，田娜回到公司，开始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。田娜将穆罕默德所需材料快递寄出，并致函穆罕默德，通知其相关材料已经由DHL寄出，快递号为2721415056，请其注意查收，并催促其支付预付款，以便尽早开始合同的履约。

同事提醒田娜，要密切关注客商的反应。有些客商在广交会上虽然与我方签订合同，却并不表示一定会履约。有些客户跟我方签订合同后，又在其他的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的行为，但索赔或追究对方责任通常耗时耗力。同事提醒田娜，一旦发现穆罕默德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，但不立刻表明态度，也许客商已经考虑接受我方的交易条件。试探性的询问是很好的过渡处理方式。

(3) 对于第三类客商，要及时联系，以变潜在客户为现实客户。这类客商是广交会上到会客商的主流，大多数客商在广交会上广泛比较同类产品与供应商，再有选择地询价或洽谈。对于这类客商要保持联系，即便该笔业务无法达成，他也始终是潜在客户。

(4) 对于第四类客商，要有选择地寄送客商要求的资料。

(5) 对于第五类客商，可以进一步了解客商信息，以判断其是否有交易可能。

四、知识链接

(一) 熟悉产品

扎实而丰富的产品知识，是外贸业务员的基本功之一。所以，新业务员在开始外贸业务之前，通常都会花费一定的时间熟悉产品。

1. 熟悉产品的途径

(1) 专业书籍、专业网站。外贸业务员通过专业书籍补充产品知识，优势主要在于，专业书籍通常对于专业知识有较为系统的介绍，但不足之处也很明显，主要在于：一是容量有限，介绍内容覆盖面不广；二是受书籍印刷成本限制，大多数内容限于文字介绍，难以形成直观印象；三是书籍内容不易再整理、编辑；四是书籍内容通常具有一定的滞后性。专业网站相

对内容丰富、容量较大，但知识零散，不成体系，需要业务员自行整理。而且网络资源虽然查询方便，但业务员需对信息真伪及新旧具有较高的辨别能力。

(2) 样品间或工厂。外贸业务员可以通过深入样品间或工厂来增加自身的 product 知识。这种方式可以给业务员形象、直观、感性的认识，有助于业务员将原有的书本知识转化为直观印象，对业务员业务能力的提高至关重要。外贸业务员需要将产品知识的感性认识与抽象认识相互结合，不仅提高自身的业务素质，也增加专业知识储备，使两种方式各自发挥优势。

(3) 向老业务员请教。外贸业务员在成长过程中需要老业务员的言传身教，在业务中“传、帮、带”，这对业务经验的传承起到重要的作用。在熟悉产品时，向老业务员请教也是重要的方法之一。

2. 需要熟悉的产品内容

(1) 产品生产过程及工艺：了解产品生产基本流程、产品的关键生产环节及工艺。

(2) 产品专业分类：了解产品的不同分类，明确产品品种，为业务洽谈中确定产品的具体品种奠定基础。

(3) 产品生产标准及品质标准：了解产品生产需要满足的生产标准及品质标准，包括出口产品需要满足的国内外标准的内容。

(4) 产品专业词汇：掌握产品相关的中英文专业词汇。

(二) 了解市场

1. 了解市场的途径

外贸业务员可以借助多种途径了解国内外市场：可以通过网络资源了解信息，如搜索引擎、专业网站等；可以通过各政府部门了解信息，如商务部、海关、外汇管理局、中国驻外使领馆等部门；可以通过银行等机构了解信息；可以通过行业协会等组织了解信息；可以通过业务直观感受等方式了解信息。外贸业务员了解市场信息的途径众多，对于不同信息有不同的搜集方法，优秀的业务员要善于利用多种途径了解市场。

2. 需要了解的市场内容

(1) 了解国际市场。外贸业务员了解国际市场，应该对国际市场，尤其是目标国市场的市场规模、经济环境、政策及法律环境，甚至包括文化环境进行了解与调研。在此基础上，还需要对目标国市场上商品供给、需求情况进行了解，以做到“知己知彼”。

(2) 了解国内市场。外贸业务员在了解国际市场的同时，还需要充分了解国内市场。外贸业务员对于国内市场的了解，不仅包括国内同类产品生产企业的情况，如生产技术、生产能力、竞争情况等，还要包括同类产品的国家标准、国家政策等。

(三) 开发客户

开发客户是外贸业务员的核心业务环节。按客户类型划分，可以划分为开发境外客户及境内客户两类。境外客户主要指进口商，包括代理进口商及最终进口用户两类；境内客户主要指生产企业。开发客户的途径主要包括：

1. 建设公司网站