

FOB · 福步外贸高手系列

<http://bbs.fobshanghai.com>

乐贸LEMO
LOVE · EASY · MONEY · OPEN

小小开发信 订单滚滚来

- 如何让你的开发信超越竞争对手，脱颖而出
- 开发信一定要回答好的6个问题
- 让你的开发信生效的10个小小招数
- 避免开发信必败的7种常见错误
- 每封外贸开发信都必须认真检查的20个关键点

国内第一本揭秘外贸开发信写作技巧的实务图书



中国海关出版社

——外贸开发信写作技巧及实用案例分析

BUSINESS SALES LETTER

Writing Skills

薄如騄 编著

小小开发信 订单滚滚来

——外贸开发信写作技巧及实用案例分析

薄如騄 编著

中国海关出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

小小开发信 订单滚滚来——外贸开发信写作技巧及实用案例分析/
薄如騮 编著. —北京: 中国海关出版社, 2008. 8

ISBN 978-7-80165-551-6

I. 小… II. 薄… III. 对外贸易—英语—应用文—写作
IV. H315

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 116961 号

小小开发信 订单滚滚来
——外贸开发信写作技巧及实用案例分析
Business Sales Letter Writing Skills

薄如騮 编著

中国海关出版社

(北京市朝阳区和平街东土城路甲 9 号 100013)

新华书店经销 三河市腾飞印务有限公司印刷

2008 年 8 月第 1 版 2008 年 8 月第 1 次印刷

开本: 710mm×1000mm 1/16 印张: 13

字数: 120 千字

ISBN 978-7-80165-551-6

定价: 26.00 元

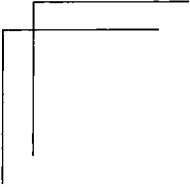
海关版图书, 印装错误可随时调换

发行部: 010-84252703

图编部: 010-64227190-666

金钥匙书店: 010-65195616

出版社网址: www.haiguanbook.com



序 言

来吧！这是一场外贸的盛宴

我几乎是不读外贸方面的书籍的，因为大部分都写得太干巴，令我失去阅读的兴趣。再说，我有职业病，自己多年来在海外做着英语和法语的双语教育，总是带着挑剔的眼光，拿着自己的放大镜。在这样的放大镜照射下，我看到的垃圾比较多。我自以为自己的眼光是追求完美型的，评价是具有专业性的。每次回到中国，铺天盖地的迎合市场的商业英语书籍多如牛毛，林林总总，恨不得把你淹没。而翻开浏览，天下文章一大抄，你编译，我编译，甚至具体到例子（case）都是表兄堂弟、叔伯侄姨，作者们似乎开过会，商量好了，借鉴的科班读物都差不离。书评也是写得千人一腔，世界高度往往被每一本书攀登，诸如“填补了国内教材的空白”“达到国际先进水平”云云。

但是这本《小小开发信 订单滚滚来》带给我的感觉是不一样的，读完它，我甚至觉得从事和英语有关的任何商贸形式的人，和此书擦肩而过将是一个巨大的遗憾。

这本书透着作者的商业人生智慧，不紧不慢，手把手教你如何通过一封开发信接触海外的商家。从试探信，到自我介绍信；从产品说明信，到市场定位信；从工作流程表，到跟踪管理体系；从世界商人的文化心理，到市场开发，一网打尽。你要做的全部事情，便是：像读小说那样，愉快地读这本书。

你不相信？呵呵，请看这里：

你有穿袜子吗？脱了吧！【外贸开发信标题】

你好老丹：

我们这里到处是袜子。事实上，我们这里每年生产一百二十多亿双袜子，世界上 1/3 的袜子都在我们大唐地区出产。这里肯定有你需要的那一双！但是，你不要随意选择一家供货商，注意有烂苹果哦。例如：染色问题，标签问题……

所以，丢掉旧的穿上新的，让我们为你特别定制。

这还不够幽默？那么再看一节：

远离神风特攻队式的供货商，才能避免上吊自杀【外贸开发信标题】

亲爱的严肃买家：

传言已经证实。为美国大企业 Zy 供货的玩具厂主 Z 先生已自杀身亡，这距 Zy 退回他的两千多万美元含铅玩具后仅仅 10 天。有关此事的《华尔街时报》链接在此……

Z 先生之惨死震惊身后遗留的数千员工、数打债主、数百供货商和服务商。更不用说对其家庭的极度冲击。壮年 55 岁而去，仅仅是由于多年油漆供货商私下转换了某种便宜的油漆，为的是节省 1 万或数万美元而已。惨！

我们应该如何在此疯狂世界幸存？请允许我介绍一下我们的绝对安全供货商体系……

这样诙谐幽默以及富含冲击力的文字，在全书每个章节比比皆是。国人用英语来写作，受制于非母语文化因素，使劲浑身解术，当将汉语转化为英语的时候，智慧的思想也被扭成干巴巴的麻花。循规蹈矩、格式陈旧的外贸开发信件，如同工厂流水线上走下来的复印纸张，你能说出每一张纸的个性吗？不，它们毫无个性，毫无优势。

这本书，就是要让你的外贸开发信不再千篇一律。再来看看下面这封文字简洁明快的开发邮件：

我是中国的熊猫潘。

肯德基能做鸡。我们不仅会做鸡，还会做其他动物，包括猫、狗。请别误解，我们不是做吃的生意的，我们是为像您一样的客户提供动物图案服装配饰的。

请看我们的生肖服饰系列。(图)

我们是经过多道工序制作的，包括……(详细列举工艺程序)

这个是我们的设计队伍。(图)

我和我的团队总共加起来有 151 年设计服装配饰的经验，前后共设计了 13518 款，并有 68 款获得各种设计奖。过去十多年我们有无数集装箱货物出口海外，上个月就出口了 10 个集装箱的服装配饰到加拿大。

我来自中国四川靠近大熊猫森林保护区的区域，我热爱这些可爱的宝贝，所以客户都叫我熊猫潘。请您告诉我您想设计怎样的动物配饰，我们会做得很出色。请点击并加我为您的 MSN 好友，或电邮到：PandaPan@2008.com。

又及：您的样品我们会在 2 周内为您完成。另外，我会附上我所收藏的 12 个经典熊猫设计给你。这是我送给您保存欣赏的。

愿您成为幸运儿并快乐。

熊猫潘，业主兼首席设计师，ABC 工业集团公司

还有，诸如“看，迷人家具——你可以让它像卖热狗一样畅销”等的电子邮件“标题党”的神来之笔，在全书中俯拾皆是。阅读本书，就像来到外贸文字的宴席，能让你尽情享受饕餮大餐。

作者在国际商界驰骋了近 20 个年头。在这本书里，他收集整理并精心挑选了自己的外贸实战案例，使用目前最流行、最 in、而又相当规范精准的语言做了英语和汉语对照，用独树一帜的幽默文笔，吸引住你的眼球。因此，新手上路，不必慌张，拥有这本书，你就拥有了中国最好的外贸社会大学教程。

21 世纪的外贸世界，一点不比世界各国的外交战场云淡风轻。随着互联网的出现，传统的外贸教育书籍和科班外语教育已经跟不上商界的瞬息万变。外语专业的学生都知道，一本专业外语教科书的汇编出笼需要多少中外教育专家学者的群策群力。很多呕心沥血的作品，却偏偏遭遇世事的瞬息万变，被无可奈何地打上落伍、陈旧、不合时宜的烙印。

但是，本书作者，却像个国家的城市规划师，目标管理年限：100年。你说不可能？读一读，就知道了，管几年，由你说了算。

尽管用语轻松幽默，通俗生动，但必须要说的是，这是一本极其专业严谨的外贸专业书，它适用于外贸公司、生产厂家和个人 SOHO。从胸有成竹的外贸精英，到如履薄冰的外贸 dummy，还有象牙塔内的学者们，都可以从本书吸收精华养分。所以，这本书，我把它视为通俗的专业教科书。

请读者们安逸入座，开怀畅饮吧！这里，是一场外贸的盛宴。

Caroline Xu (凡凡) 于奥运城

2008年8月23日

目 录

序 言

引 子

1

第一节

叫苦连天的外贸业务员

3

第二节

业务先锋：外贸开发信

6

第一部分

9

写作开发信，功夫在信外

第一节

千人一面的古董推销信

11

第二节

杜绝假、大、空，努力尝试积极、真实、有趣

19

第三节

学学世界上最受欢迎的广播电台 WII FM

24

第四节

你是谁？客户为什么要理你

26

第五节

你要卖给谁

39

第六节	46
外贸开发信的细节管理	
第二部分 实际案例分析：	63
第 1001 封外贸开发信	
第一节	65
守株待兔式的开发信	
第二节	68
假定式开发信	
第三节	71
设疑式开发信	
第四节	72
非典型开发信	
第五节	78
双保险开发信	
第六节	81
七封开发信系列	
第三部分	95
DIY，研发你自己的外贸开发信	
第一节	98
外贸开发信的构成	
第二节	102
标题党在行动	

第三节	106
你的开发信一定要回答好的 6 个问题	
第四节	110
让你的开发信生效的 10 个小小招数	
第五节	113
避免开发信必败的 7 种常见错误	
第六节	115
每封外贸开发信都必须认真检查的 20 个关键点	
第七节	117
如何大刀阔斧地修改你的外贸开发信	
后 记	129
附 录	136
附录一	136
获得目标客户名单的 18 种主要方法	
附录二	139
史上最强的 100 个营销标题	
附录三	164
写作参考资料和部分有用网站	
附录四	166
外贸新手提问以及参考建议：实战问答 42 例	

古人说：读万卷书，行万里路。

今人说：读万卷书不如行万里路，行万里路不如阅人无数，阅人无数不如成功人士指路。

上述说法不同，原因何在？

其实，农耕时代的读书行路是为了学习知识和提高见识，能够“读万卷书，行万里路”就足以安身立命。然而，时代彻底变了，我们现在所处的是全球化的信息时代，单靠读书所能掌握的技术已经不再神秘，而且很容易就会过时被淘汰，往往跟不上从实践中得来的见识；而自己从实践中得来的见识又是十分有限的，所以现代人更重要的是学会横向借鉴别人的实践经验；但是仅仅通过借鉴他人的见识，还是不容易知道奥妙所在，所以作为成功的现代人迫切需要高人指导，才能站在竞争的最前沿。

本书作者有幸成长在思想开放、注重反思的 80 年代，以积极进取、追求理想的人生观为荣；又在随后十多年的商业生涯中，受营销大师如杰阿布罕、阿特等的教导，在商海里追波逐浪、奋勇向前。本书就是结合作者本人在外贸领域的实践经验，阐发了前辈商业营销思想的万一，给后来者提供可以实际应用的外贸开发信模仿样板。当然，这样深入细致地研究外贸开发信的书籍还是国内首部，缺点错误在所难免，故迫切

需要读者的真知灼见，本书作者热切希望您能提出宝贵意见和建议，请发电子邮件至 416503427@qq.com。特别是期望您提出在外贸实践中的具体问题，让我们一起探讨解决之道。

下面先来说说我们的环境。

尴尬的是：现今教育体制培育的是掌握很多知识、善于考试的螺丝钉式人才，他们通常缺乏思想、墨守成规、忽视技能、不善主动学习。不管是名牌大学还是普通大学，很多只是照本宣科地教授日渐陈旧的专业知识，使学生们对整个社会的政治、思想、文化的现状和经济发展的各个层面却知之甚少，也不注重各项生存技能的培养。导致很多学生一旦走出校门，在当今飞速发展的社会里找不到自己的准确定位，行为被动、生存困难，其必然结果就是对人生迷茫。

只有对外部世界大环境和自己身边小环境有了一个清晰的认识，才能准确把握未来社会的发展趋势和自己的位置。大学生和社会新人要尽可能多地掌握谋生的技能和手段，信息技术和市场销售就是信息时代最重要的技能。在外贸行业，开发客户是最重要的能力。中国有句俗语：“技多不压人”。学习是一个积极主动、灵活适应的过程，即使学校要把你灌输培育成僵化的专业机器零部件，你自己也要想办法把自己培养成洞察秋毫的全能智慧人才。只要你的智慧比你的对手高，看得更远、看得更清，只要你的技能比你的对手多一项、好一点，你就会在残酷的社会竞争中拥有生存的优势。即使你暂时遭受点挫败，它也不能阻挡你迈向成功的坚实脚步，只会让你的人生因为曲折而变得更加精彩。

幸运的是：我们生长在祖国改革开放的 30 年里，中国从“既无内债、又无外债”的封闭国家，变成了“世界工厂”和外汇最多的国家，全国 GDP 高达 2/3 是由外贸牵动的。在此发展过程中，亿万农家子弟走出农村，在外贸工厂加班加点为世界贡献产品；不少平民百姓在外贸领域白手起家、成功创业，或开办作坊、工厂承接订单，或走出国门布点销货；更有无数大大小小的外贸公司如雨后春笋般地涌现，在“接单、跟单、出货、收汇”的不断循环中财源滚滚；更不用说，中国还有无数与外贸相关的行业，如金融、保险、运输、房产、商贸等等，在提供配

套服务中稳赚一票。在中国 30 年如此高速滚动的历史洪流中，在这千载难逢的财富机遇里，你有没有顺应水涨船高的势头，把握好你的位置，赚到属于你的财富？

遗憾的是：即使在这个财富急剧膨胀的时代，发财的毕竟是少数，平庸的还是多数。而且，最近以来的国际国内政治经济、金融汇率、环保物价等形势，都导致外贸脱离了“简单价格竞争、迅速捞取现金”的年代，而是进入了比拼资金实力、品牌品质、渠道营销能力的新阶段。在信息化和全球化背景之下，强者愈强，弱者淘汰，甚至现在已经分配失调的财富还在更加迅速地积聚到极少数人的手里。如果你暂时还不是财富的强者，你就必须要有高度的危机感。不少的年轻朋友，刚刚进入社会，无权无势无财。你的生活可以暂时贫困，但是你的思想与智慧却绝对不能贫乏，你更加需要无比的激情与勇气去学习和开创未来。

纵观身边的成功者，都是不安现状、敢想敢干的人中豪杰，边干边学，学以致用。假以时日，时来运转，顺应形势之后，就能成就财富梦想。如果你不甘生命平庸，如果你还有财富梦想，请问你有什么可以害怕的呢？人生难得几回搏。至少你奋斗过，你潇洒过。

企业要飞速发展，只要选对方向、找对人就行了。个人能力提升，只要你选对行业、跟对方向，速度也可以很快。正如 MBA 课程所教诲的“做正确的事情，正确地做事”（Do the right thing, do the thing right）。你的成长就会是指数级的跃进，你的财富梦想就会实现。

最后也是最重要的是：伟大的思想并不等于金钱，良好的心态也未必能够致富。只有行动才可能让你富有！Just Do It.

第一节 叫苦连天的外贸业务员

我泱泱中华上下努力，从 20 世纪 80 年代开始，短短十多年博得了“世界工厂”的名声，巨额外贸顺差加外来投资，国家从“外汇短缺、黑

市盛行”变成了拥有 15300 亿美元（2007 年底）的庞大外汇储备，为世界第一。整个国民经济对外贸的依存度越来越高，无数生产厂商和相关产业及其从业人员靠外贸吃饭。

【中国外贸现状资料】全球化中的“中国竞争力”，2001 年以来的中国奇迹

1978 年十一届三中全会后中国结束经济封闭的状况，开始了改革开放；1992 年邓小平南方谈话以来的第二轮改革，给中国带来的巨大变化举世有目共睹。而 2001 年的两件大事标志着改革开放进入了某种意义上的又一个发展新阶段：这一年“入世”的成功使中国大踏步地进入全球化过程，而“9·11”恐怖事件及随后的全球反恐使西方注意力聚焦于伊斯兰地区，淡化了中美矛盾，促进了双方合作并改善了中国的国际政治环境。两者都对中国市场经济的加速发展起了空前的推动作用。

这个发展新阶段延续了 1992 年以来的经济进程，具有经济高度加速的鲜明特点，及明显的外向型特征。有数字为证：“入世”后中国的外贸总额 5 年呈 3 倍之增，从 2000 年的 4743 亿美元飞速增加到 2005 年的 14221 亿美元，2007 年更达 21738 亿美元。而顺差更是出现爆炸式增长：2004 年为 320 亿美元，2005 年 1019 亿，2006 年达 1775 亿，到了 2007 年更增长到令人目眩的 2622 亿。不仅绝对值增长越来越快，相对增长率也越来越高：2007 年与 2001 年相比 6 年增长 11.6 倍，而最近三年竟增加了 8 倍还多！（中国新闻网报道；《海关总署：2007 年我国外贸顺差达 2622 亿美元》，《上海证券报》2008 年 1 月 12 日）而流入中国的 FDI 则连续多年居世界第一（有的统计口径则仅次于美国）。2007 年中国的经济不仅外贸依存度（外贸额与 GDP 之比）已经很高，从 2001 年的 38.47% 上升到 2007 年的 63.52%，远远高于世界其他国家。外贸顺差率（顺差与外贸总额之比）也已高达 12.1%，而第二次世界大战之后曾经维持外贸顺差额全球第一时间最长（长达 21 年）的德国，其顺差率最高的一年也就是这个水平（1988 年为 12.7%，见《帕尔格雷夫世界历史统计欧洲卷（1750—1993）》，经济科学出版社 2002 年，616 页）。除了石油输出国之类“天然顺差国”外，在世界主要贸易大国中出现这种高顺差的情况

还很少见。

阿里巴巴数据：

2007年，阿里巴巴集团旗下阿里巴巴在其香港上市招股书中首度披露了近三年的详细运营数据。数据显示，截至2007年6月30日的上半年，阿里巴巴国际注册用户为362万名。其中，国际黄金供应商（Gold Supplier）用户为2.2万名，国际诚信通（Trustpass）用户为1.1万名（对比：阿里巴巴国内注册用户为2093万名，其中，中国诚信通用户为22万名）。此数据对中国外贸企业数据可见一斑。

福步数据：

2003年12月4日，福步外贸论坛的第一位会员悄然产生，而在四年多之后的2008年3月21日，福步外贸论坛的第40万位会员翩然而至，福步论坛成为国内最大的专业外贸论坛。此数据部分显示了我国外贸人员的数目，按注册人数为登录人数1/10以及登录人数为非登录人数1/10的大致规律估算，从事外贸的技术、业务和管理人数应当在千万以上。

目前，已有一定地盘的外贸企业还要扩大业务，新生的外贸企业拼命往里冲，相互竞争异常激烈。残酷的竞争，让第一线拼杀的外贸业务员们首当其冲，所以，网络上的外贸论坛中常常见到如下的求助和感叹：

我发了七八百封了，一个询盘都没有，到底是怎么回事，郁闷哪……

😞😞公司虽然有环球资源的推广，可是对我的区域是一点用都没有的哦，还得自己去网上搜索啊。😞发了N多了，只见收条，不见回复呀……

偶也是，回信几率小，一去不复返的多，下单更少……

刚进这个公司，有自己的工厂，但是没有出口权，老板让我做外贸，没有任何B2B平台资源，甚至连国际长途都不给开通。第一个月就给我下了1000台业务量，怎么办啊……召唤求助……

第二节 业务先锋：外贸开发信

企业要发展，业务是先锋

虽然中国是制造和进出口大国，但是就业务绝对数值而言，除了国家专营的（如波音飞机、磁悬浮、石油、矿产和大宗农产品进出口等），其余的很大比例也是由国际垄断大企业把持的。全球化就是金融资本对世界的统一规划和资源调配，跨国公司（MNC，Multi-National Corporations）或在中国自己设厂，或者已经有比较固定的供应渠道，所以一般中小企业没有特别的优势是很难挤进去的。

为了在全球化竞争中分得一杯羹，中国的老牌出口企业及其业务人员不能固步自封、守株待兔；新兴出口企业及其业务人员势必做拼命三郎、四面出击。企业要发展，业务是先锋。国内贸易的大环境主要是“内需不振、诚信不足、环节复杂、利润不稳”，而外贸有“按订单安排生产、订金加全额付款”的管理和财务优势，所以做外贸的越来越多。做出口的企业越多，竞争就越疯狂。由于中国绝大部分中小企业历史短暂、根基很浅，既缺乏独特的技术优势，又缺乏商业服务的思维、能力和技术，处于产业价值链的最底端，无法以产品价值竞争于国际市场，所以只好相互之间进行疯狂的价格竞争。在这样的外贸大环境之下，作为外贸业务人员，特别是外贸新人就很难做出成绩来。面对如此激烈的外贸竞争，外贸业务人员该怎样生存？

外贸有志人士的成功职业规划

在外贸行业，开发国外客户绝对是最难的，毕竟这是外贸成败的关键所在。沧海横流，方显英雄本色，越是在不利的大环境下，越是要充

分发挥自己的主观能动性。作为外贸行业的业务人员和有志之士，你应该静下心来，做个简单而实际的人生职业规划：

1. 思想准备：运气固然重要，努力必不可少。你不能光祈求运气的降临，还是要立足自己每天的努力，要有坚持长期奋斗的思想准备，不能随意地见异思迁。

2. 积极思考：在现在的公司状况和业务条件下，你如何找到适合自己公司产品的潜在客户，他们到底是哪些？他们在哪里？他们需要什么？

3. 投其所好：你需要写作一系列的适合自己公司客户的开发信，包括不同的目标、产品、特点、优势等。

4. 细致准备：你必须整理公司和产品的介绍（包括网站、图册等），为客户周详地准备好各种报价单和如何采购的过程与技术等细节问题，并对客户的可能疑问和拒绝想好应对之策、做足沙盘推演的准备。

5. 耐心寻找：你要准备不停地发送外贸开发信。要有规律，别心急，给自己规定每天有针对性地发 10~50 封。别贪多，心急吃不了热豆腐。

6. 良好心态：生活、学习、工作要有规律，你要让自己心境平和。积极做自己能够做的事情，对无能为力的事情，你要懂得平静对待和暂时放弃。

7. 每天进步：把你的业务流程持续不断地精雕细琢，坚持学习英语和外贸营销知识，提高自己的推销能力，熟悉和掌握产品的专业技术。

8. 立志奋斗：你要认真选择在某个专业行业里努力钻研，争取让自己在 3 年内成为行家、5 年内成为专家、10 年内成为权威。

你想白手起家吗？外贸开发信的成本为零

外贸开发信是外贸业务人员最基本的、也是最能显示才能的武器。有了互联网，外贸开发信的成本为零。你只要充分利用它，即使你没有自己的企业、没有机会参加展会、没有付费的阿里巴巴等 B2B 的外贸平台，你也一样可以在外贸行业里大显身手。背靠着中国的制造优势，外贸开发信是有志青年成就财富梦想的无敌独门功夫。你想在外贸企业成