

第一章 外贸业务员

外贸业务员是专门从事国际贸易的业务人员。外贸业务员要懂得与外贸相关的生产环节、运输环节、国内贸易环节；要懂得国际市场与国内市场的关系、国际金融市场与进出口商品的关系；要懂得海关、商品检验部门、环卫部门、动植物检疫部门以及其他各有关部门对外贸的作用。要懂得银行、保险。掌握外语。外贸业务员的这些专业知识不可能都来自专业院校的课程，而更主要的是来自走上岗位后的勤奋积累和业务实践。

第一节 外贸业务员的基本要求

随着国家改革开放的不断深化，从事进出口贸易的公司不断增多；外贸公司也从专业化走向多元化、综合性。有些公司人员不多，要求全体人员都具有全面的业务知识。有些公司规模较大，部门分工细，除商品进出口业务部门外，还有财务部门、市场研究部门、仓储运输部门。这些部门的业务人员都是外贸业务人员。除了胜任本职工作，一般要求外贸业务员要一专多能，成为既具有专业知识又深入了解各有关部门业务知识的人。外贸业务员应具备的业务素质包括几个方面：

一、掌握有关业务知识

一个普通小公司的外贸业务员，一个人可能要从多种商品的进出口业务；一个较具规模公司的外贸业务员，一个人可能只从事一个或几个商品的进出口业务；大型公司的外贸业务员，可能多人从事一个商品的进出口业务。不论是一个人从事多种商品的进出口业务，还是多个人从事一个商品的进出口业务，都要了解、

熟悉进出口商品以及与该商品有关的工作环节的业务知识；了解该商品的商品属性、物理、化学性能、制造原理、使用方法或用途等，还要了解商品进出口过程中各有关部门的关联性作用和工作程序。

不论是直接从事进出口的生产企业的外贸业务员，还是厂商结合或独立的进出口公司外贸业务员，都要详细了解商品本身的品质、规格、标准、用途、特点、在市场上的销售情况、消费者的评价。就多数商品讲，外贸是处在流通领域中。外贸部门可能不是直接的生产者，不是直接的收购者。因此，外贸业务员必须详细了解生产和供货部门同我们的关系、生产状况及供应渠道、生产费用及供应方式。

二、掌握有关价格知识

所有进出口商品全同价格有关，外贸业务员要深入了解商品价格的构成。从出口商品讲，有出厂价、出库价、火车站交货价、汽车站交货价、飞机场交货价、港口码头交货价、码头装船价等等。商品交货地点不同，产生的费用不同，价格也就不同。出厂、出库价，是出口商品的原始价格，一般只包括商品本身的价值和利润。出厂、出库价是指厂、库门车上交货价，出门后的费用均由买方负担。火车站、汽车站、飞机场交货价，是指在上述站场装上车面或飞机仓上的价格，包括了出厂、出库价及上述装车、机的费用，此后的费用由买方负担。港口价格是指港口仓库交货价，从仓库到装船的出库费、港务费、运杂费等要由买方负担。而港口装船价是指卖方负责将货物装到买方指定的船底，包括平舱或理舱费用。船上交货价也就是出口成本价。从进口商品讲，我们将进口商品卖给国内用户时，有港口交货价、工厂、场地交货价。港口交货价是指买方派运输工具直接到港口接货的价格，运保费由买方负担。工厂、场地交货价是指卖方将进口商品运到工厂仓库或场地，交货前的所有费用全由卖方负担。这种价格也就是理论进口成本价。

就对外而言，外贸业务更要掌握国际市场通用的基本价格术

语。不同的价格术语有不同的含义。不同的价格条件有不同的装卸方式 承担不同的风险、不同的运输费用。从出口商品讲 离岸价格是指卖方将货物装到买方船上的价格。一般讲,如果是散装货物 卖方要负责平舱 如果是成件包装货物 卖方要负责理舱。这种价格就是出口成本价。当卖方要把货物运送到买方指定港口或其他交货地点时,就是海运中所说的到岸价格。其中有的只是在货价基础上加上运费 有的 还要负责代为保险 负担保险费。从进口商品讲,有时我们要派船到卖方指定的港口去接货,这就是买离岸价格 有时 卖方将货物送到我们指定的港口 这就是到岸价格。到岸价格加上卸货港杂费用就是进口商品的成本价。

三、密切注意市场变化

外贸业务员要面对国外和国内两个市场。在市场经济为主导的社会中,两个市场供求的变化都不是以我们的主观意志为转移,而是根据供求的客观因素而变化。而且,国内市场的变化同国外市场的变化往往不是同步进行,不时发生互相撞击。除具有世界规模的大型集团公司外,一般外贸部门很难左右市场,而只能争取做到适应市场。

外贸业务员在国内外两个市场间游走 犹如走钢丝 随时都有跌落的可能。如果不时刻密切注意两个市场的变化,时刻保持住自身的“平衡”就有可能使自己处于遭受经济损失的危险境地。

除工厂直接出口商品外,外贸业务员不可能总是根据外商的递盘去收购货源,而是根据国内外市场调研部门提供的市场供求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。由于两个市场价格的涨落难料,就是对行市分析得再精确,也要打上一定的风险系数。

任何经营所追求的目标都是利润 外贸也不例外。除极为特殊的情况外,无利可图的进出口贸易不能做。

第二节 外贸业务员的基本条件

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，多则几百万几千万元。任何一个业务员 都负有重大的责任。

一、外贸业务员的基本条件

外贸业务员，要对祖国忠诚，爱人民；模范执行国家制定的有关方针政策 遵守纪律 约束自己，一心为国 工作要积极进取 精益求精 尊重同行 谦虚谨慎 和霭待人。

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。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构，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，绝对没有高低贵贱之分。

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币两种价值。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，收购成本就不会固定不变，这就要求我们调查研究。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，这也要求我们实事求是。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。

业务员在外商面前要自重。我们同外商之间的关系是买卖关系，是目的相反、立场不同的对立统一体。这就要求我们要奉公守法。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，不要把扯皮作为技术。这种扯皮现象使许多外商感到头痛。由于拖拉，可能错过成交良机，可能延误装船时间，为国家造成巨大的损失。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，就不要再说什么“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。工作要有紧张的节奏。工作的高效率会带来工作的高质量，会

推动我们事业的发展。

业务员要谦虚谨慎。业务员只有谦虚谨慎，才能团结同事，才能兢兢业业地工作，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，好像无所不知，无所不晓。这并不一定可取。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，稍不注意唾沫星子就喷到人家脸上，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、勤奋的传统美德。

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，在业务实践中，这项重要的工作容易被忽视，往往轻信对方自己的陈述。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“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）该公司的资金实力。从哪一家银行支付货款，也就是有多少实有资本，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）观察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. 法人代表及主要负责人；4. 经营范围；5. 公司性质；6. 支付银行；7. 担保银行；8. 注册资金；9. 实有资本；10. 公司电报电号；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，为了保持我们事业的连续性，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财富。

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，外

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，都掌握或接触许多秘密。保守国家秘密是对每一个业务员的基本要求。

历史上，业务员泄密的事是时有发生。例如，有的人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；有的人把调价意图泄露出去了，结果给已签合同的执行造成困难，打乱调价计划；有的人把货源情况讲出去了，往往使畅销的商品被迫降价，使滞销的商品更加积压。

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，必须加倍保护。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。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，应该小心谨慎。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。

四、注重工作效率

工作效率是公司精神面貌的表现形式，反映着公司职工的思想状态和工作节奏。

工作效率是指在一个单位时间内的的工作速度。从事有形生产

的工厂一般用数量计算速度，也即是在单位工作时间内要完成工厂规定的最低生产指标。我们是公司，从事的是无形生产，不能用生产指标来衡量工作效率。

我们业务工作特点之一就是忙闲不均，时忙时闲，不像工厂那样进行重复性劳动。

那么，我们有没有工作效率问题呢？有。我们的工作效率是由劳动态度、业务熟悉程度、思想作风和工作方式决定的。对工作严肃认真，劳动态度端正，业务熟练，了解情况深入细致，工作责任心强，把任何一项具体的工作都同国家的整体事业挂起钩来；工作有条理，分得出轻重缓急，一般说工作效率就会比较高。

工作效率高，处理问题的速度就快，就好，就会主动地推动工作尽可能快地向前发展。如果工作效率不高，办事拖拉，就会造成问题积压，影响处理问题的速度，就会拖事业发展的后腿。

在正常情况下，业务员的工作效率差别主要地表现在工作方式上。那么如何改进自己的工作方式呢？这是我们必须认真对待的问题。

(1)新同事走向工作岗位的第一件事就是向有关的老同事了解工作环节、工作关系和商品情况。

(2)第二件事就是粗略地翻阅有关的商品资料，了解商品的来源和流向，历史和前途。同时注意积累资料。

(3)业务员必须设立待办卷宗。待办卷宗按轻重缓急分为“当日必办的复电卷”、“当日请示复办卷”、“普通卷”。

外来的电报电传原则上要当日处理，本着电来电复，明电明复，密电密复的原则依次处理，除不须答复或内容复杂当日难于答复时间上又允许者外，一律不得延误。有的电报，内容须向领导请示意见后才能办复，就要立即将电报注上本人意见后交领导批示。批后即办。外来信函都放入普通卷。但普通卷不是不办，只是缓办。其中，需转出的，必须立即转出，不得扣压；须答复的也要尽快答复，一般不超过 3—7 天，不必答复的要尽速归存档案，不得自行

弃。普通卷就是备忘卷 要日日翻查 依次处理。坚持下去 养成习惯 功效自见。

(4)设立公开的电话纪录册。

电话是我们系统日常业务联系的主要工具，进进出出的电话接连不断。由于业务员涉及的面广，一般又有接待客人的任务，为保证电话质量，业务员个人或一个摊组或一个科室要设公开的电话纪录册。纪录册的主要项目是 通话目的、通话人、接话人、通话结果。通话目的栏主要是登记电话的主要讲话内容，要了解或要答复的事项。通话结果登记是否达到了预期目的，遗留事项。有了这个册子 任何一个有关的人都能按此通话 省时省力 又互相配合，充分发挥整体作用。

设纪录册的另一个好处就是它还起备忘录的作用。有些处理过的事 时间久了 可能淡忘 引起扯皮 翻翻当时的通话 就会前后一致 避免矛盾。

(5)设立留言簿。

业务员出差的机会很多，有时需要突然出差，人走了，业务工作不能中断，要由他人接着处理。如果设立留言簿，这个问题就容易解决。你接到出差的任务后，能自己处理完的，就要尽量处理完；来不及处理的，就要留下处理意见或要求，由他人接着处理，事情就不必再等人了。

第三节 业务员进修

一个新同事被分配到一个具体的业务部门，不论你是否科班出身，总是走进了一个新的天地。这块天地对你陌生的，但又可能是你长期工作的去处。如何熟悉这块地方并使自己适应新的环境，如何了解这里的业务并掌握它，这是每一个新同事所面对的问题。

一、熟记合同条款。

首先把各类合同条款记熟，并深入了解各个条款的实质意义，彼此关系，然后熟记相应的外文。

熟记合同条款是业务入门的开始。今后，能否灵活变通这些条款，使其在各种条件下为具体商品的贸易服务，就看你对基本合同条款的熟悉程度了。

二、独立草拟合同。

独立草拟合同就是当领导把合同的基本要素告诉你后，能够草拟出一份完整的合同。

草拟合同是一个外销员必须具备的基本功之一。

三、学会写商业文章

一个业务员，还要有一定的行文能力。

从对外联系的角度看，文字联系的内容很多，对外主动询找客户、询盘、答复客户的查询、交换商业情报或看法、对某些商品的成交信函磋商；处理某些环节上的具体问题、索赔或理赔等等，都要使用大量文字进行处理。

从内部联系的角度看，文字的份量更重，各种经营计划、发展规划或设想、经营方案、经营分工、价格方案、谈判方案、各种业务报告、商情分析或报告；商品经营小结或总结；各种具体问题的请示报告、建议或意见等等，都须用大量的文字处理。

总之，任何一种业务都离不开文字的处理。

商业文字有其自身的特点，商业文章不要求华丽的辞藻，不要求任何性质的或任何形式的渲染或夸张，而要求事实准确、段落清楚、逻辑性强、平铺直叙、通俗易懂、文字朴素简洁，并且不得有任何脱离实际的虚构。

商业信函是不含感情的文章。它根据所反映情况的多少和复杂程度决定篇幅的长短，不可千篇一律。对于内容简单的函件，可适当多说几句，避免信纸空白过多。例如电报答复“你4日传真大豆无货，抱歉。”此函件答复中就应该写为“接贵公司...年...月...日

函 关于你公司拟购的大豆 由于前期需求集中 业已售罄 目前已无货可能供应，甚为抱歉。我们正在努力，希望不久将寻求到新的货源，一俟有可能时 当即同你联系”。在函件中 将信文写得像电文一样简单就显得纸面十分干枯难看，只有在实质不变的基础上适当添上一些枝叶陪衬主题，才能使纸面饱满一些。对于内容比较复杂或涉及问题比较多的函件，要突出主题，避免使受信人找不到或难以找到真正的主题而发生误会，影响业务的开展。例如在几经磋商之后 由于种种原因 双方未能达成交易。为明确责任 写一封叙述性的信，内容可能涉及到双方当事人在以往洽商中曾经出现过的各种分歧及讨论的焦点。对这种信的内容就要尽量概括，明确指出实质性的问题，使对方能一目了然。为突出主题，就要设法砍掉那模糊主干的枝杈，抖落那些繁乱的花叶，避免对往事的重复叙述。对于那些需要引用前信原文的函件，不必引用全文，可以只引录其中有关的部分，引用时，也不得只引其中的一句，必须引用有关的全段。引录时须将电函的具体日期同时写出，一般不笼统地写为前电（信）或你电（信）。在引述以往多次往返的电信时，则须将各次的具体日期一一列出，对标有编号的电信还要引列编号。

四、向有经验的职员学习

我们从资料中可以获得到许多历史的业务性的知识，但获取不到工作的经验。许多工作经验基本上是装在老业务员的头脑里，他们的经验，能不能学到？关键是要看你的头脑满不满，眼光敏锐不敏锐，耳朵灵不灵，手快不快，腿勤不勤。就是科班出身的大学 生 在学校里所学的知识 同社会实践相比 差距也是很大的。在实践面前，必须清理自己的头脑仓库，腾出地方来装进新东西。可以说，头脑中腾出的空地越多，你追求新知识的愿望就越高。由于你有了追求知识的愿望，你的眼光就会敏锐，就会认真观察，仔细思索。你就会看得见别人的工作方法，经过反复对比，择优装进自己的脑海，并根据自己的性格形成有个性的属于自己的工作方法。

第二章 外贸业务中的涉外活动

第一节 外事纪律

外事活动授权有限。这句话是我们涉外工作的行动指南。

一个业务员，不论是在何种科室工作，都要受外事纪律的约束。因为我们外贸部门的一切工作都是同国外联系在一起的。所不同的是有些是直接的有些是间接的。有些是狭义的涉外有些是广义的涉外。但不论是直接的还是间接的，不论是狭义的还是广义的，都要受外事纪律的约束，都不得越权。

因为我们搞的是涉外工作，就要同外商打交道。只有自觉地遵守外事纪律，才能避免犯错误，才能避免泄露国家机密。

一、外事纪律内容

1. 不向外商透露国务院、外经贸部及其他部门印发、转发的有关方针政策的任何内容；
2. 不向外商透露总公司、分公司采取的具体措施或做法；
3. 不向外商透露我们的出口任务、收购任务、收购成本、具体的出口价格、进口价格、收购价格、收购办法；
4. 不向外商透露我们同其他商人已签合同的商品数量、成交价格及交货期等重要内容；
5. 不在大街、娱乐场所、机场、车站、码头、飞机上、船体内、火车上、旅馆、饭店等公共场所同陌生人谈论我们内部的任何事情；
7. 不得丢失任何机密文件（包括笔记本册）；
8. 出现任何失密、泄密情况要及时向领导汇报，不得隐匿。

二、外事纪律的重要性

任何一个国家都有自己不对外公开的事情，任何一个公司也都有自己不对外公开的事情。再公开的社会也是相对地公开。

任何公司经营的目的都是为了盈利，具体在什么条件下，运用何何种手段达到盈利的目的，这是不能公开的。所谓知己知彼也是相对的，只有在掌握大量可靠材料的基础上精确分析，准确判断，才能做到接近实质的了解。绝对地知彼，只能采取特殊的手段。

我们是外贸业务员，我们没有任何特殊的手段，我们只能在同外商的接触中尽可能准确地了解外商的意图。但我们头脑里应时时有一道防线。这道防线就是内外有别。你的实际进出口成本 你的最后成交价格等等都是绝对的秘密，万不可泄露给对方。而对方则会想方设法松懈你的警惕，套取你的真底。我们的底牌一旦被对方套去，我们就很难再达到理想的目的，这对我们是不利的，有时可能要为此而承担巨大的经济损失。

在与外商的交往中，切忌谈论第三者，不能暴露你同第三者成交情况。有一次，一个业务员为了证明卖给这个公司的价格是真实的成交价，把另一间公司的名称讲了出去，而这间公司同另一间又彼此有关，结果这间公司去找另一间公司的麻烦，批评其购买的价格太高，致使另一间公司对我们提出抱怨。

有人说，我国的外币兑换率是公开的，许多商品的价格外商也都知道 我们应该卖什么价格 利润多少 外商了解得一清二楚 有什么秘密可言？不然。我国外币兑换率，国内市场的一般价格并不代表进出口成本。我们不能估计到外商已经了解到“情况”而不注意保密。

这里只是说明，外事工作使我们有许多机会接触外商。外商同一般的外国人是不同的。外商是外国人中以做生意要浓妆艳抹赚钱盈利为目的的人，他们的一切活动和活动的动机都是为了赚钱盈利的目的。我们在接触中总要保持住应有的距离。前面讲的事故何止一例？只有自觉地遵守外事纪律才能使我们在外事活动中避

免发生那些不该发生的事，更好地为人民服务，为公司服务。

第二节 一般涉外常识

涉外活动，不像我们接待国内客人那样随便，一般要求比较严格。例如仪表、衣着、姿势等要适当注意。同时还要注意到我们的民族习惯同外宾民族习惯间的不同。要充分尊重外宾的风俗习惯和爱好。

一、仪表

仪表主要是指头面风度。一般要求头发清洁整齐，避免蓬松散乱。要求面部洁净。男同志要剃须，避免胡茬不刮。

女同志要淡雅，最好不要浓妆艳抹；要求经常修剪指甲和鼻毛。

二、服饰

在具体的进出口业务活动中，各类业务人员是中坚分子。业务人员的外型、礼貌、素质和修养是不可忽视的。所谓外型，主要是指头部修饰、衣着、鞋袜等配搭协调、整齐美观、素雅大方。在业务接待中使客人不致感到烦躁胸闷。男同志的头发必须齐整，不可蓬乱污浊，也不可蓄长发。要经常刮面，保持面部光洁。要注意鼻毛的修剪，不得露出鼻孔外面。女同志的发型虽然允许多种多样，但也须注意整洁不可蓬乱。面部应尽量保持我们中国妇女的自然美，不要浓妆艳抹。衣着要得体，看上去显得精神整洁。衣服过于肥大或过于短瘦，都给人以不舒服的感觉。男同志的外衣如果带有领扣，一定要扣好，更不可将第一排纽扣敞开。衬衣的领扣也须扣好，紧贴脖颈。如果外衣是西装，须结扎领带。若可不结扎领带时，可将衬衣衣领翻套在西装领上。女同志的服装可以多种多样，但不可着奇装异服。对鞋袜的要求并不严格，但要注意清洁。皮鞋要经常擦油。鞋的新旧颜色须同衣服配搭协调。所谓礼貌，主要是指在接待客人的全部过程中要有适度的热情，举止大方，谈吐文雅。过于热情和

过于冷淡都会引起客人的不安。所谓适度，就是内外有别，充分注意到主客之间的界限，忽视了这条界限容易内外不分导致错误的发生。在接待客人之前不可多吃最好不吃大蒜和生萝卜，避免浊气熏气，有口臭的人必须采取除臭措施，有腋臭的人在着衣单薄时也必须采取除臭措施。夏季天气炎热时不可将脚伸出鞋外，必须着袜。西装上下一般要成套穿着。但在普通场合，只要上下颜色搭配得宜也可以，着西装一般不戴帽。女同志西装可配西服裙，也可选择适当饰帽和手套。

三、姿势

姿势主要是指站、坐、走姿。站要正直。站立同客人谈话时两手要自然 可挽在腹前，一般不要在胸前叉手或背手。坐要端正 可扶桌可靠背，但不可一手搭桌一手靠背勾椅或垮椅，不可将椅座翘起使其两后腿吃力，两前腿悬空。手里不要玩笔、火柴盒、打火机、纸团等小物体 不要抠鼻子、挖耳朵、摸手背、抹嘴唇等。万一流鼻涕、打喷嚏 要用手帕或纸巾按住 扭过头去 尽量做到轻声。不可直接用手捂住，更不得面对客人直喷。

四、留影

多数外宾在游览过程中都有拍照留影的爱好，日本、港澳商人尤甚。他们多数喜欢同我们一起留个影。我们一般不推辞，但业务人员作为陪同者不站主位，不得抢镜头，要适当为客人影相服务，但不得喧宾夺主。人家不邀请时，不主动参予合影，也不主动提出留影建议。

五、礼品、纪念品

外国不少民族有送收礼品的习惯，我们必须尊重。到访客人中往往携带一些赠品送给我们，为着礼貌的关系，对于外宾赠送的礼品一般要高兴地接受，就算是几块糖果，只要是人家在正式的场合公开拿出来送的 就不要拒绝 更不要表现轻蔑 避免使客人难堪，一般，我们应还礼。礼尚往来，是我国民族的传统习惯。

出访前我们也要根据到访国家的民族特点，选择一些具有我