



第 3 章

熟悉业务：看懂外贸业务的全流程



学前提示

一笔外贸业务究竟是如何完成的？关于外贸业务的具体流程，可能许多外贸新手还并不是十分了解。处理外贸业务有着一套完整且严格的流程，外贸人员需要非常熟悉并牢牢遵守既定流程操作，这样才能高效地完成交易。

本章就从外贸业务的总流程和外贸前期的基本流程两个方面出发，帮助大家快速熟悉外贸业务的工作内容。



要点展示

- ▶ 了解外贸业务的总流程
- ▶ 厘清外贸前期基本流程



3.1 了解外贸业务的总流程

外贸人员想要工作顺利进行，首先需要了解外贸业务的总体流程，熟悉工作内容、明确工作职责和厘清工作思路。了解外贸业务的总流程，有利于外贸人员将复杂的工作简单化，简单的工作准确化，本节就从两个方面帮助大家增进了解。

3.1.1 外贸业务总体流程

我们可以把外贸业务的总体流程看作一份订单，订单从询盘到结算的一系列过程，就是一项外贸业务的具体流程。图 3-1 所示为外贸业务的总体流程。

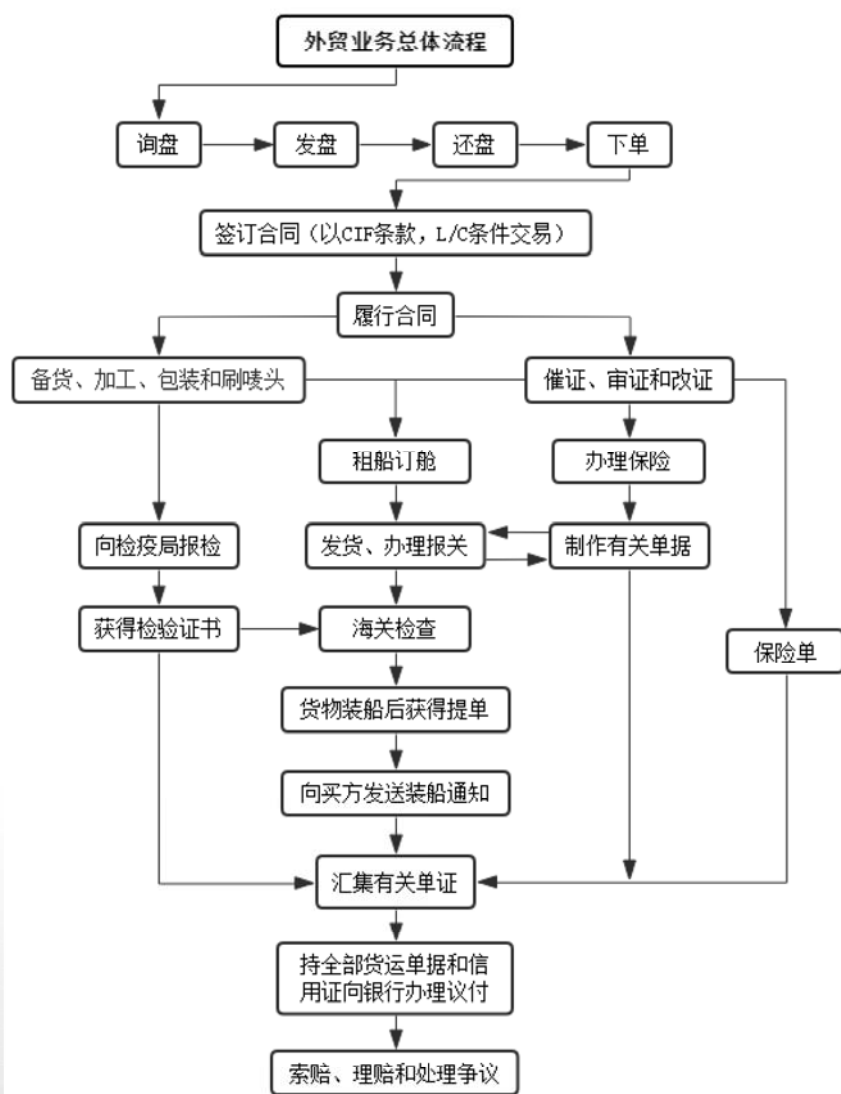


图 3-1 外贸业务总体流程



专家提醒

在实际的业务往来中，外贸业务的流程会根据不同的交易条件发生变化，外贸人员需要灵活变通。

外贸业务的各个流程环环相扣。具体来说，外贸业务的流程又可以分为 4 个环节，分别为交易准备环节、交易磋商环节、履行合同环节和交易结算环节，如图 3-2 所示为外贸业务流程的主要环节。



图 3-2 外贸业务流程的主要环节



3.1.2 外贸员的工作流程

外贸新手刚入行，可能对外贸员的日常工作并不熟悉，外贸新手想要做好本职工作，就需要熟悉工作流程，做好日程安排。由于每个人的工作方式并不相同，下面为大家介绍的外贸员日常工作流程仅供参考，如表 3-1 所示。

表 3-1 外贸人员的日常工作流程

序号	工作项目	工作内容	工作时间
1	发布产品信息	在各个商业网站和平台上发布产品信息、开发客户，每天坚持更新，公司的产品信息更容易被客户看到	大约 1 小时
2	推荐最新产品	给老客户或潜在客户推荐公司的最新产品，或推送客户可能感兴趣的产品	大约 1.5 小时
3	维护客户关系	查询客户的幸运日、所在地的重要节日或生日等信息，及时给客户发送祝福信息。让客户感受到亲切的关怀，容易增强用户的合作意向	大约 0.5 小时
4	收发处理邮件	每天至少需要收发 4 次邮件，上午和下午各两次。尽量及时地回复客户邮件，及时解决客户的问题	大约 2 小时
5	跟进合同进度	仔细查询合同的执行进度，若发现问题，及时与相关人员联系进行处理	大约 1 小时
6	整理客户信息	可以使用 Excel 整理客户信息，根据客户要求做好分类工作。为了方便追踪订单，需要准确地整理客户的询盘内容	大约 1 小时
7	其他	优化网站产品信息、查询人民币汇率和总结当日业务情况等	大约 1 小时

以上介绍的外贸员日常工作流程，是按照 8 小时工作制安排的，大家可以根据个人情况择优参考学习。

3.2 厘清外贸前期基本流程

前面介绍了外贸业务的总流程，相信大家对外贸交易有了一个大致的了解，为了让各位外贸新手更高效地完成交易，本节从 5 个方面入手，帮助大家厘清外贸前期的基本流程。

3.2.1 客户开发与磋商

客户开发与磋商，通常是整个贸易活动的第一个环节，外贸公司想要稳定发展，就需要有源源不断的客户进行交易。因此，开发客户并与之磋商是非常关键且重要的一个环节，下面就为大家具体介绍一下。

1. 开发客户

外贸新手想要开展外贸业务，首先要了解开发客户的主要方法，下面为大家简单介绍开发客户的主要渠道，具体开发客户的方式请参考第8章。图3-3所示为开发客户的主要渠道。

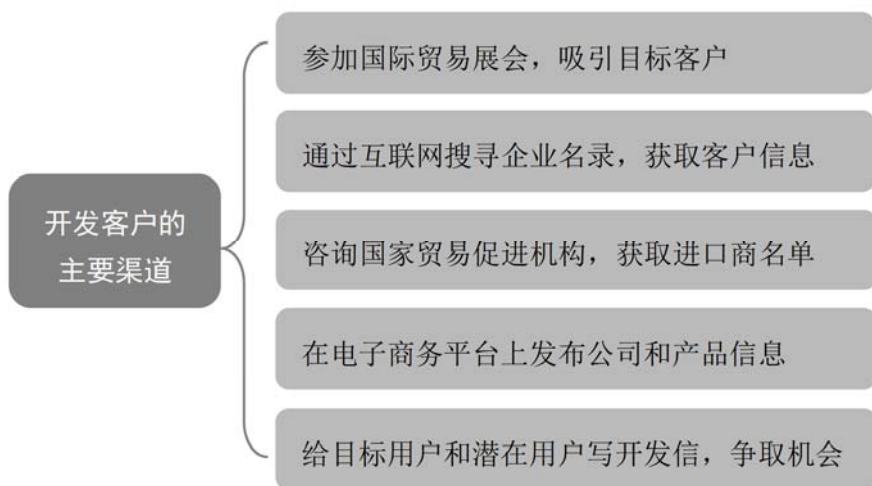


图 3-3 开发客户的主要渠道

外贸人员在开发客户之前，要确定沟通目标，是想要初步获得客户好感，与客户达成合作关系，还是邀请客户参观工厂等。漫无目的的沟通不仅浪费时间，而且还浪费精力。

专家提醒



当客户提出与产品相关的问题时，外贸人员要及时准确地回答，不要避重就轻。只有切实解决客户关心的问题，才有可能进一步合作。在与客户沟通的过程中，外贸人员需要详细记录要点并落实，尽一切可能提高客户的满意度。

2. 订单磋商

在正式签订合同之前，买卖双方都要就某些条款进行磋商，磋商的内容一般为贸易条款、合同金额、货物名称、数量、包装、运输、保险、支付，以及一旦发生意



外，怎样索赔、仲裁事项等。

专家提醒



双方都认可合同的各项条款后，就意味着磋商成功。双方享受合同提供权利的同时，也应履行相应的义务，任何一方违约都需要承担相应的法律责任。

磋商主要有询盘、发盘和还盘 3 个步骤，三者循序渐进、缺一不可。图 3-4 所示为磋商 3 个步骤的基本内容。

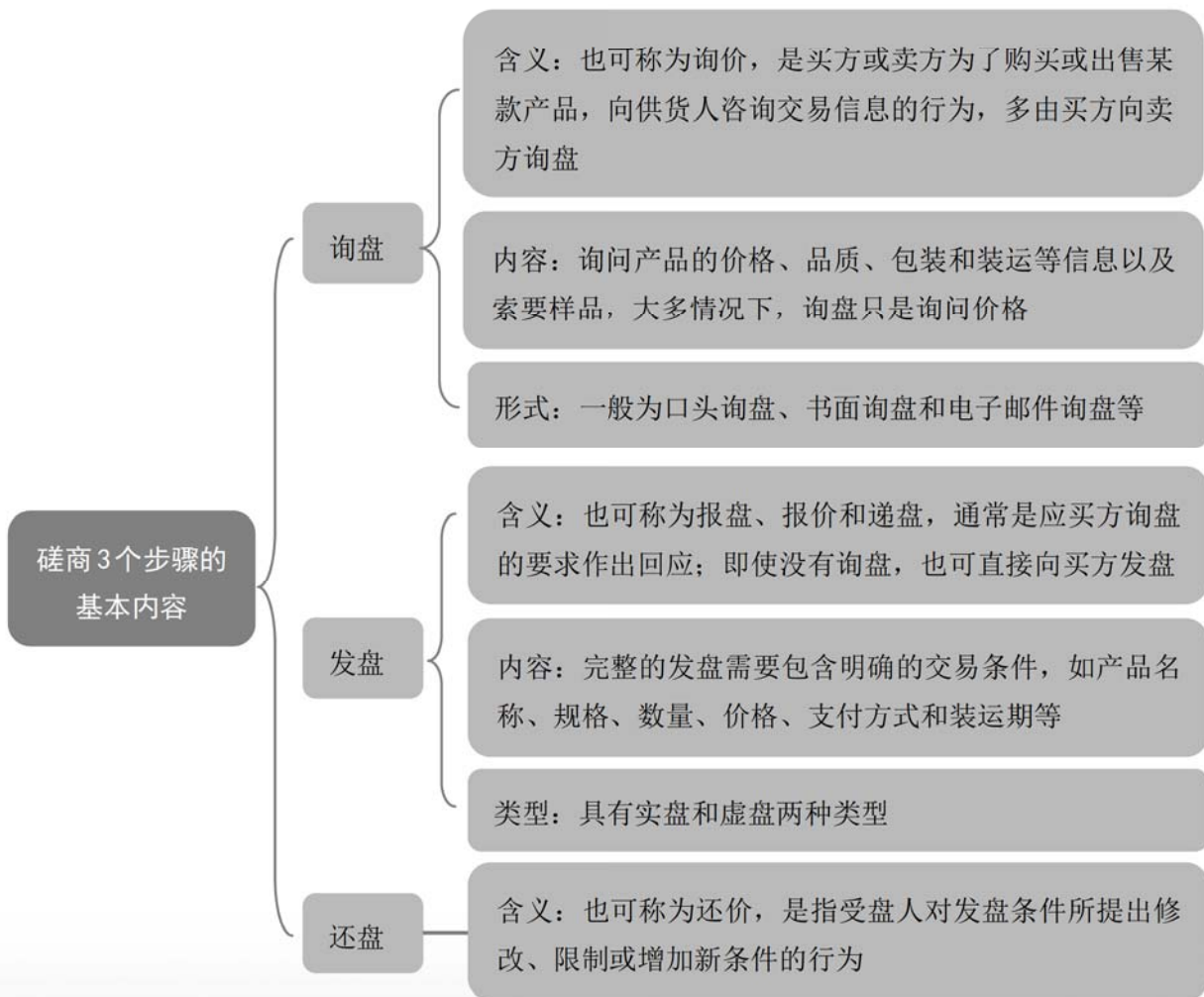


图 3-4 磋商 3 个步骤的基本内容

大致了解了询盘、发盘和还盘的基本内容后，下面就进一步为大家介绍它们的内容形式和注意事项。

1) 询盘

并不是每笔交易都必须经历询盘这一过程，当买卖双方对彼此都很了解的时候，

可以直接向对方发盘。询盘的表达方式有很多种，下面列举一些以供大家参考。

请给我方报 400 台冰箱的最低价。

Please quote us your lowest price for 400 refrigerators.

请告知我们该产品的价格和质量。

Please let us know the price and quality of the product.

若您能告知我们该产品的现行价格，将不胜感谢。

We would appreciate it if you could let us know the current price of this product.

专家提醒



需要注意的是，询盘并不具有法律效力，只是寻求买或卖的可能性，即使买方询盘不下单也无须承担任何责任，但从信誉、诚意的角度出发，要尽量避免无意愿购买而询盘的做法。

2) 发盘

发盘包括实盘和虚盘两种类型，实盘对发盘人具有约束力，实盘成立必须同时具备 3 个条件，如图 3-5 所示。

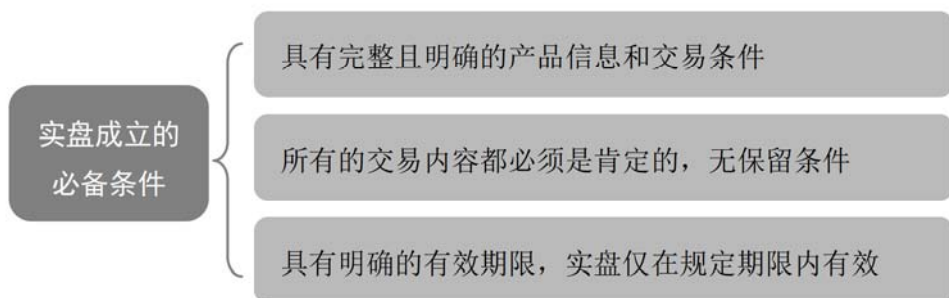


图 3-5 实盘成立的必备条件

虚盘与实盘相反，对发盘人并不具有约束力，即不需要作出承诺性表示。虚盘的内容具有不确定性，当不满足实盘成立的任一条件时，即可判断为虚盘，虚盘常见的表达方式。

不负任何责任。

Without engagement.

有权先售。

Subject to prior sale.

以我方最后确认为准。

Subject to our final confirmation.

所做报价，除特别说明外，须经我方确认后方能生效。

All quotations are subject to our final conformation unless otherwise stated.



由于行业和背景的差异，发盘在内容和要求上也有差异，但从总体情况来说，发盘的基本结构所包含的内容，如表 3-2 所示。

表 3-2 发盘的基本结构

主 题	常用表达
感谢来函	感谢您对 XXX 的询价。 Thank you for your inquiry for XXX.
阐明条件	对于这款耳机，最好的价格是上海离岸价 67.00 美元。 For this headset, the best price is US \$67.00 FOB Shanghai.
声明期限	我们愿意报盘，以你方在明天前答复为准。 We are willing to make you an offer subject to your reply by tomorrow.
鼓励订货	我们非常期待你们能向我们试订。 We are looking forward to your trial order.

3) 还盘

还盘是对原发盘一些要求的拒绝，要求对内容进行更改，一旦作出还盘行为，即意味着原发盘失效。从某种程度上来说，还盘就相当于新发盘。还盘可以反复进行，内容通常包括说明需变更、增加或删除的条件，已达成共识的条件不用重复表达。

3.2.2 生产备货与通知

备货是交货前的必要工作，也是卖方必须履行的义务，备货工作完成后，还要及时地向买方发送通知，告知买方产品的备货情况。

1. 生产备货

由于货物在生产和运输途中需要花费大量时间，所以卖方需要按照合同规定提前做好准备工作。通常来说，生产货物一般有两种方式：一种是卖方为生产厂家，可将订单所需的产品直接投入生产；另一种则是卖方需要向第三方预定或购买产品，如图 3-6 所示。

卖方需要时刻跟进产品的生产状况，当备货工作完成后，卖方还需要检查货物是否按照合同和信用证的要求进行包装和入库。

如果卖方采用第三方预定或购买产品的方式，为了节约时间、资源和成本，可以委托第三方代为包装和入库。除此之外，还需要根据合同要求对货物进行检查，如图 3-7 所示，为检查货物的主要内容。

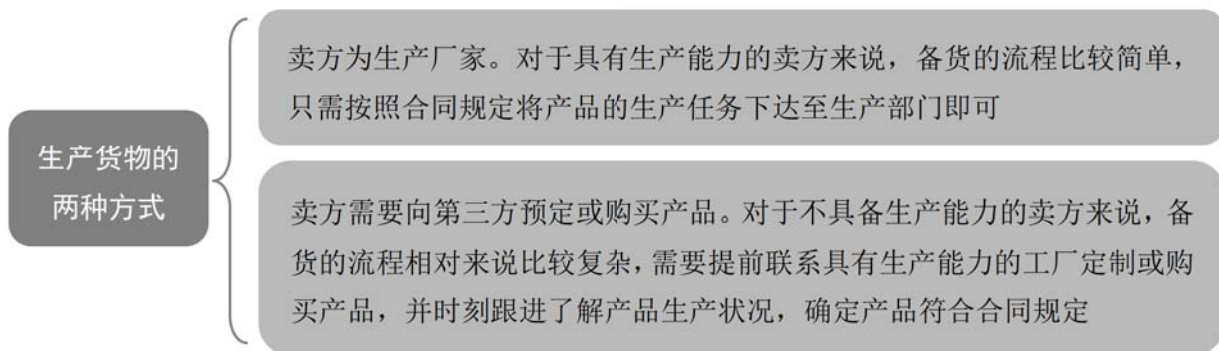


图 3-6 生产货物的两种方式

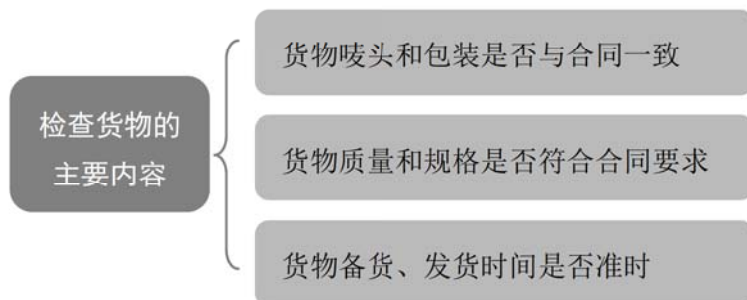


图 3-7 检查货物的主要内容

2. 备货通知

卖方在进行备货工作时，应该及时向买方发送通知，告知买方货物的基本信息、发货时间、到达时间和其他注意事项等，以便买方做好各项准备工作。图 3-8 所示为备货通知单。

备货通知单						
Exporter (出口国) :			DATE (日期) :			
S/C NO. (合同号码) :			FROM (装运港) :			
L/C NO. (信用证号码) :			TO (目的港) :			
Commodity (产品名称)	Marks (唛头)	Packing (包装)	Quantity (数量)	G.W. (KGS) (毛重)	N.W. (KGS) (净重)	Meas(M³) (体积)
Total (总计)						
Note (备注)						

图 3-8 备货通知单



3.2.3 货物跟单与商检

当货物准备妥当后，外贸人员就需要对货物进行跟单与商检，为货物出口做好准备，下面就为大家介绍为货物跟单和商检的具体内容。

1. 货物跟单

外贸公司一般配备有专门的跟单员进行货物跟单工作，主要是以客户订单为依据，追踪货物是否按照合同规定进行操作。货物跟单工作既是复杂的，也是全方位的，不仅要对产品信息了如指掌，还需要对合同的条款一清二楚。

当货物已经全部备足后，跟单员要做的主要是跟进货物运输情况。跟单员需要掌握外销、物流管理、生产管理、单证和报关等知识，才能更好地落实工作。跟单员的工作涉及交易的多个环节，所以有利于积累工作经验和管理技能。

2. 货物商检

货物只有通过检疫局检验，才具有进出口销售的资格，商检的目的是为了检查货物的质量、重量和包装等是否达标。需要商检的货物可以分为 3 类，如图 3-9 所示。

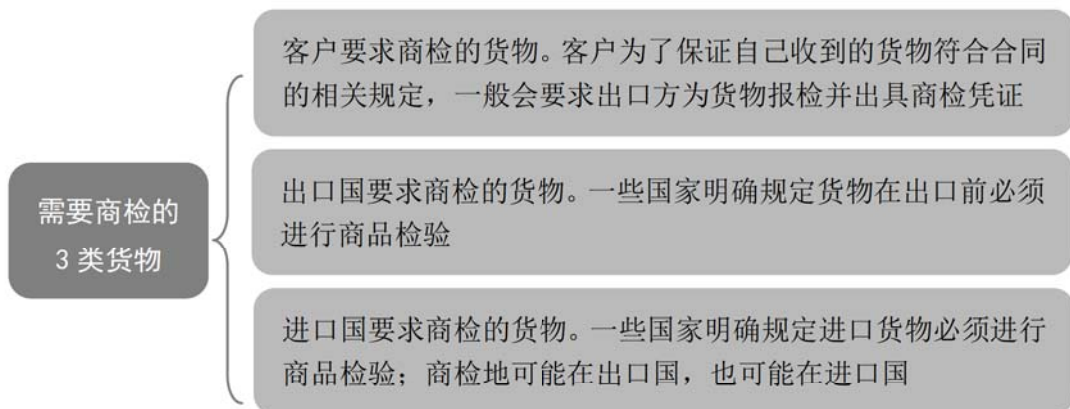


图 3-9 需要商检的 3 类货物

一般来说，我国的货物进出口检验主要有 4 个步骤，如图 3-10 所示。

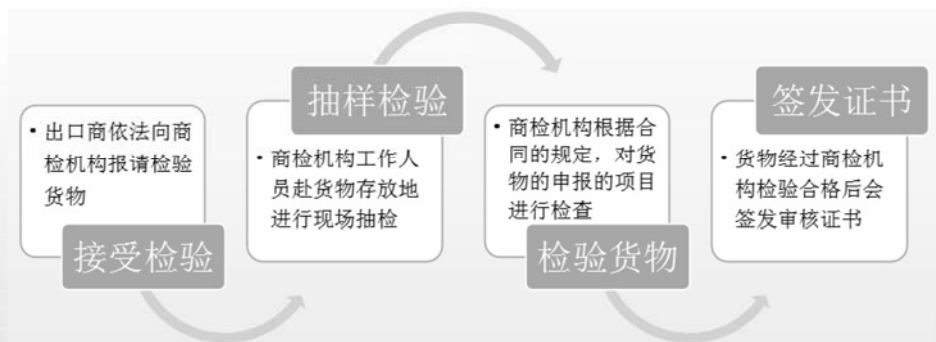


图 3-10 我国货物进出口检验的步骤

在报检之前，外贸人员需要将商检所需的各种单证、资料准备好，由于商品的属性不同，商检所需的单证和资料也有差异。图 3-11 所示为报检需要的基本单证和资料。

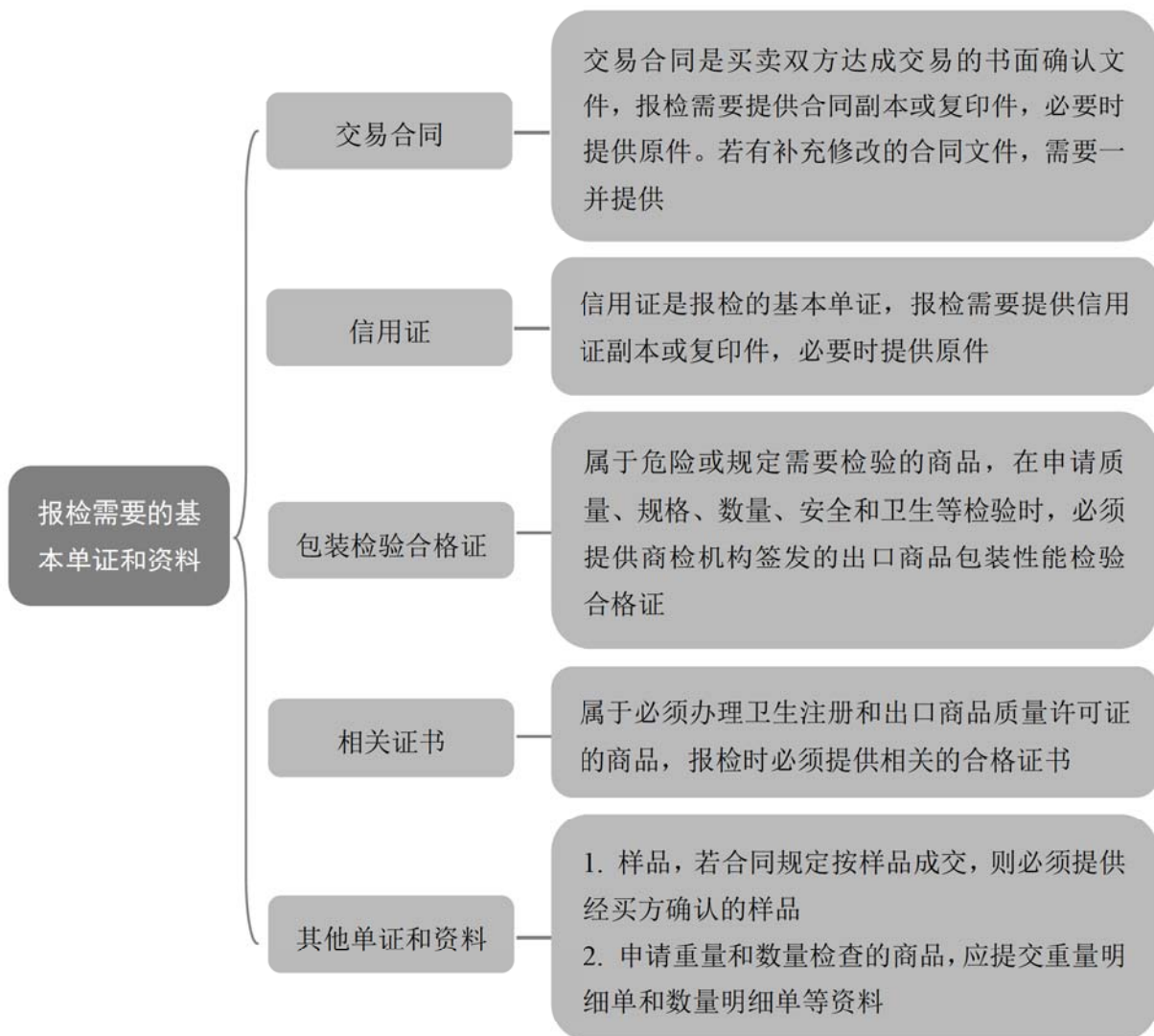


图 3-11 报检需要的基本单证和资料

3.2.4 货物报关与查验

报关是指出口货物在装船出运之前，需要向海关申报相关手续。根据我国《海关法》的规定，所有进出国境的货物，必须经由设有海关的港口和国际航空站，并由货物所有人向海关申报，经海关查验放行后才能进口或装船出口。

1. 报关准备

外贸公司一般配备专门的报关员进行货物报关工作，报关员在报关前需要将出



口货物相关的单证资料准备齐全，如图 3-12 所示。

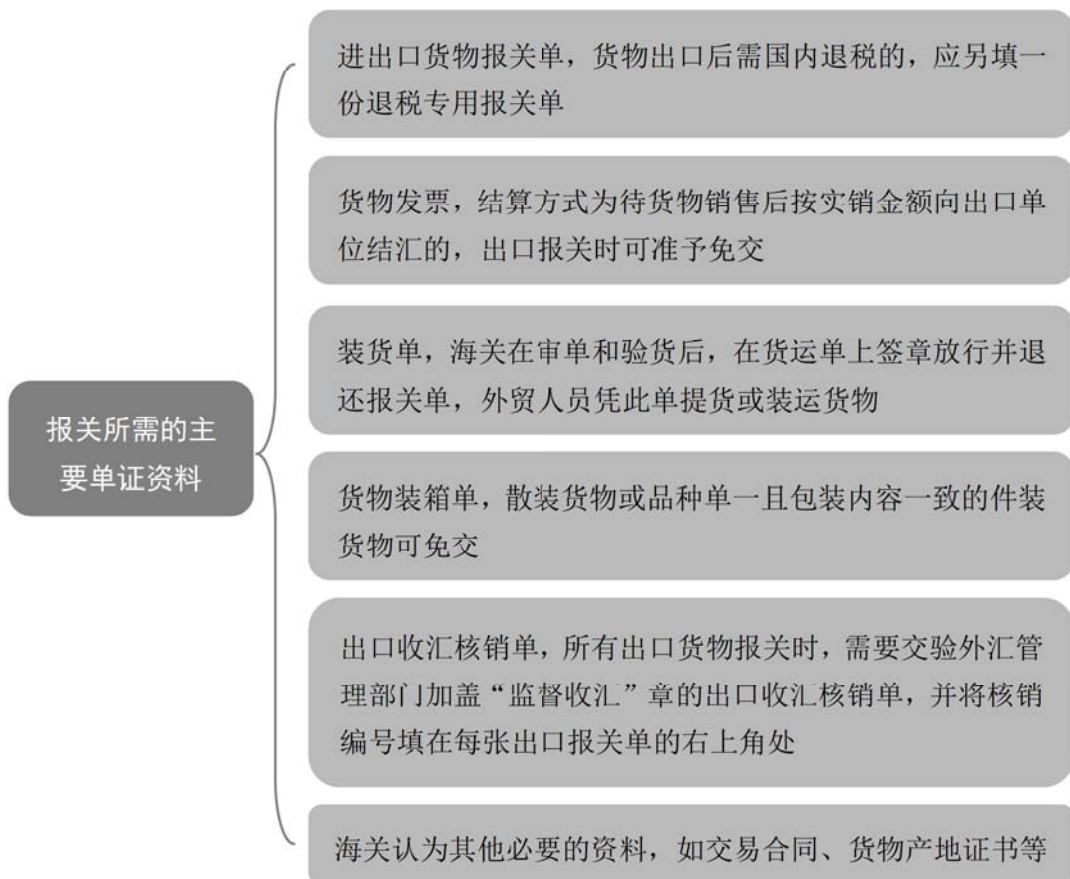


图 3-12 报关所需的主要单证资料

2. 货物报关的范围

根据相关法律规定，所有的进出境运输工具、货物和物品都需要办理报关手续，没有经过海关批准的货物就不能合法地通过边境。货物报关的范围可分为 3 类，如图 3-13 所示。

1) 进出境运输工具

进出境运输工具是指运载人员、物品和货物进出境，并在国际上运营的各种境内或境外船舶、车辆、航空器和驮畜等。



图 3-13 货物报关的范围

2) 进出境货物

进出境货物通常是指一般进出口货物，包括保税货物、暂准进出境货物、特定减免税货物，以及转运和通用其他进出境货物。

3) 进出境物品

进出境物品是指出境人员随身携带或托运的行李物品，以邮寄的方式进出境的物品，以及享有外交特权和豁免权的外国机构或人员的其他物品。

3. 报关流程

以出口报关为例，出口报关公司应在当地海关、检验检疫局注册备案，并具有进出口经营权和报检的资格。

外贸人员必须在报关前 3 天备齐单证，向检验检疫局申报；货物抵达海关监管区之后，在装货前 24 小时备齐报关所需单证向海关申报。图 3-14 所示为货物报关的基本流程。

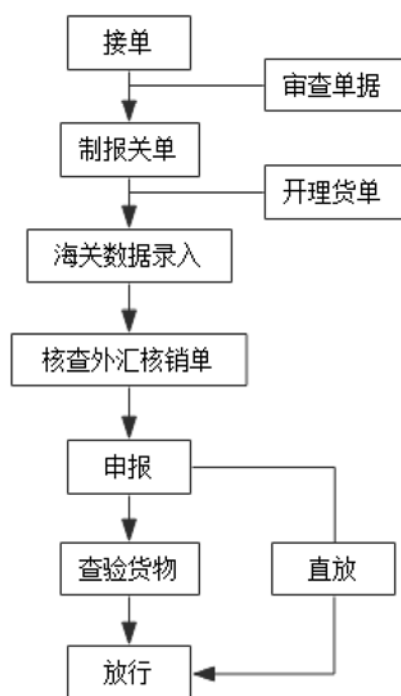


图 3-14 货物报关的基本流程

4. 货物查验

货物在运输之前必须经过海关查验。查验是指海关对运输货物进行实际的检查，以核实该交易的实际货物是否与报关单的申报内容一致。海关查验货物的地点一般设在监管区的进出口口岸码头、车站和机场等地区。图 3-15 所示为海关有关人员在码头查验货物。



图 3-15 海关有关人员在码头查验货物

3.2.5 运输收款与核销

按照合同规定交货，是卖方的基本责任。为了更好地履行合同义务，下面为大家介绍货物运输、结汇收款和办理核销手续的具体内容。

1. 货物运输

货物运输是外贸交易中的重要环节，而货物运输的方式有很多种。例如：管道运输、海洋运输、航空运输、公路运输和铁路运输等。由于国际运输距离远、时间久，所以外贸人员要选择合适的运输方式。下面就为大家具体介绍常用的国际运输方式。

1) 管道运输

管道运输是使用管道作为运输工具，运输的货物具有单一性，只适合运输石油、天然气和化学品等液体或气体货物。管道运输具有运输量大、运输费用低、运输速度快和安全性高等特点，但其也具有固定投资高、灵活性差和运输对象单一等缺点。图 3-16 所示为管道运输。



图 3-16 管道运输

2) 海洋运输

海洋运输是国际货物运输使用最广泛的一种运输方式，是指使用船舶通过海上航道在不同国家和地区的港口之间运送货物的一种方式，如图 3-17 所示。



图 3-17 海洋运输

海洋运输占运输总量的 80%以上，具体类型又可分为班轮运输和租船运输。图 3-18 所示为海洋运输的优势和劣势。

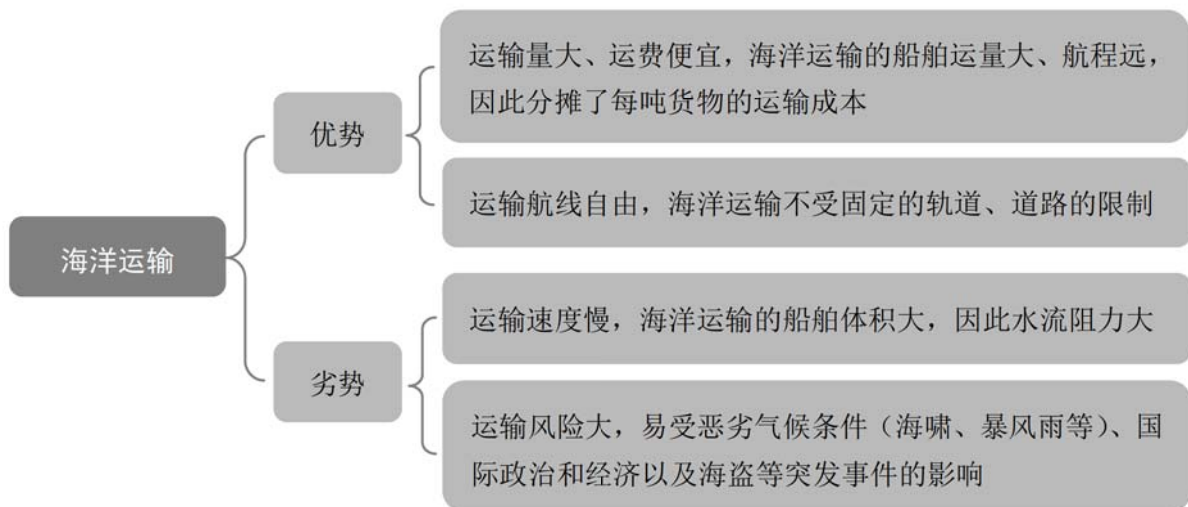


图 3-18 海洋运输的优势和劣势

3) 航空运输

航空运输具有运输速度快、货物破损率低和安全性高的特点，但同时也具有运输成本高、运输量小和易受气象因素影响等缺点。图 3-19 所示为航空运输。

由于航空运输的操作流程和管理制度比较严格，因此货物的安全性具有一定的保障。图 3-20 所示为适合航空运输的货物类型。



图 3-19 航空运输

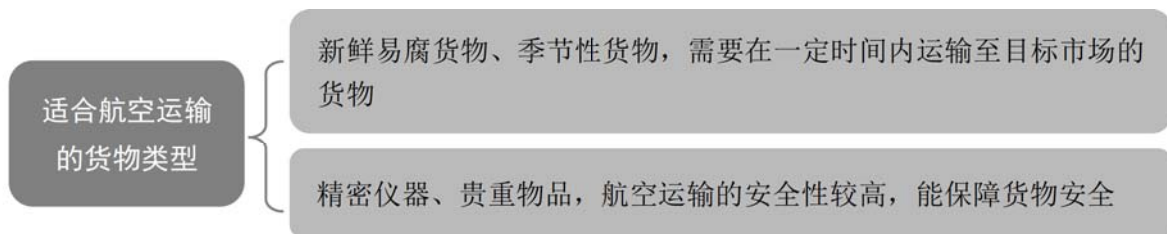


图 3-20 适合航空运输的货物类型

4) 公路运输

公路运输的常用运输工具为汽车，公路运输常见于地势崎岖、人口稀疏和其他运输方式不发达的边远落后地区。图 3-21 所示为公路运输的优势和劣势。

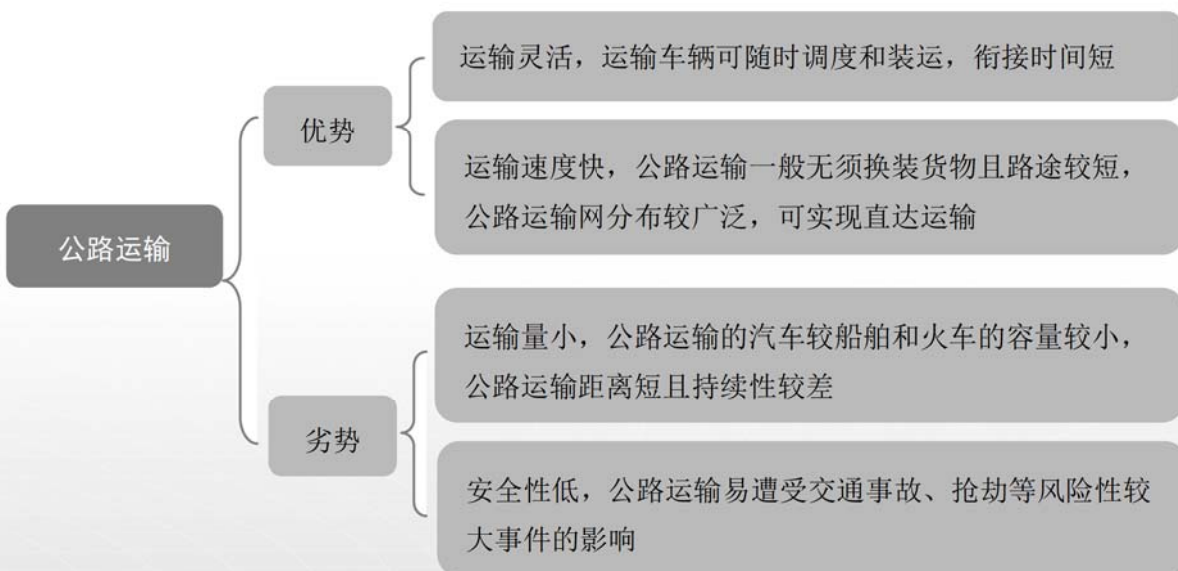


图 3-21 公路运输的优势和劣势

公路运输适合货物短途运输，货物在港口、机场和车站等集散地段时，多使用公路运输工具将货物运进或运出。图 3-22 所示为公路运输。



图 3-22 公路运输

5) 铁路运输

铁路运输具有运输量大、运输速度快以及运输成本低的优势，一般不受气候因素的影响，长途运输的大宗、笨重货物适合铁路运输。但铁路运输需要按照轨道路线运输，没有建设铁路的地区则无法运输货物。图 3-23 所示为铁路运输。



图 3-23 铁路运输

2. 结汇收款

结汇是外贸公司按照汇率将买进的外汇和卖出的外汇进行结算，货物按照合同的规定时间发出后，卖方就可以要求买方结汇。在实际的外贸交易中，买卖双方进行结算的方式有很多种，比较常见的结算方式有汇付和托收两种，如图 3-24 所示。



图 3-24 常见的结算方式

外汇局会根据外贸企业的结汇表现等因素，确定一些企业为结汇信得过企业，而这些企业一般要符合以下条件，如图 3-25 所示。

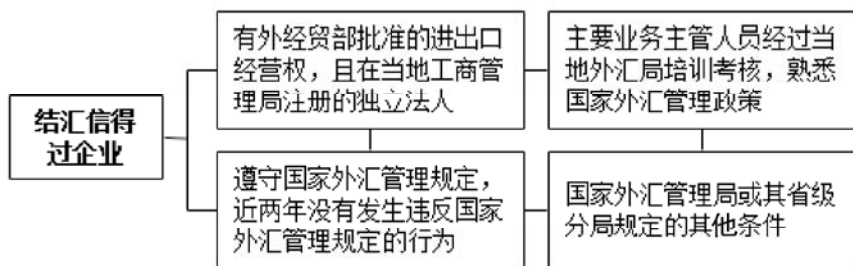


图 3-25 结汇信得过企业条件

3. 办理核销

核销是指加工贸易单位在合同执行完毕后向海关递交《加工贸易登记手册》、进出口专用报关单等有效单证，由海关核查该合同项下进出口、耗料等情况，以确定征税、免税、退税和补税的海关后续管理中的一项业务。

初次申领出口收汇核销单的外贸企业，应携带完整的资料前往外汇局办理核销登记手续。办理核销手续的相关资料，具体如下所述。

- (1) 出口单位的介绍信或申请书。
- (2) 对外贸易经济委员会批准经营进出口业务批件正本及复印件。
- (3) 工商营业执照副本及复印件。
- (4) 企业法人代码证书及复印件。
- (5) 海关注册登记证明书复印件。
- (6) 出口合同复印件。

专家提醒



需要注意的是，核销单自领单之日起 60 天以内报关有效，且填写的核销单应与出口货物报关单上记载的有关内容一致。出口单位应当在失效之日起 30 天内将未用的核销单退回外汇局注销。