

外贸交易实务操作手册

第1章 外贸概述与准备工作.....	3
1.1 国际贸易基本概念.....	4
1.2 我国对外贸易政策与环境.....	4
1.3 外贸企业注册与资质办理.....	4
1.4 外贸团队建设与培训.....	4
第2章 客户开发与维护.....	5
2.1 客户信息收集与整理.....	5
2.1.1 信息来源.....	5
2.1.2 信息整理.....	5
2.2 跟进客户的方法与技巧.....	5
2.2.1 跟进方式.....	5
2.2.2 跟进技巧.....	6
2.3 客户拜访与接待.....	6
2.3.1 拜访准备.....	6
2.3.2 拜访流程.....	6
2.3.3 接待客户.....	6
2.4 客户关系管理.....	6
2.4.1 建立客户档案.....	6
2.4.2 客户分类管理.....	7
2.4.3 定期回访.....	7
2.4.4 培养客户忠诚度.....	7
第3章 贸易术语与合同签订.....	7
3.1 国际贸易术语解释.....	7
3.2 合同要素与合同范本.....	7
3.2.1 货物描述.....	8
3.2.2 价格条款.....	8
3.2.3 交货条款.....	8
3.2.4 运输条款.....	8
3.2.5 保险条款.....	8
3.2.6 检验条款.....	8
3.2.7 违约责任.....	8
3.2.8 争议解决.....	8
3.2.9 其他约定.....	8
3.3 合同谈判与签订.....	8
3.4 电子合同的应用.....	9
第4章 国际支付与结算.....	9
4.1 国际支付工具与方式.....	9
4.2 信用证申请与审核.....	10
4.3 结算风险与防范.....	10
4.4 外汇管理政策与实务.....	11
第5章 国际货物运输.....	11

5.1 货物运输方式及特点.....	11
5.1.1 海运	11
5.1.2 空运	11
5.1.3 铁路运输	11
5.1.4 公路运输	11
5.2 货运代理选择与协作.....	12
5.2.1 货运代理资质.....	12
5.2.2 服务范围	12
5.2.3 运输能力	12
5.2.4 协作沟通	12
5.3 货物装箱与加固.....	12
5.3.1 货物装箱	12
5.3.2 货物加固	12
5.4 国际物流单证制作与管理.....	12
5.4.1 主要单证	13
5.4.2 辅助单证	13
5.4.3 单证管理	13
第6章 货物保险与风险管理.....	13
6.1 货物保险种类与条款.....	13
6.1.1 海运货物保险.....	13
6.1.2 空运货物保险.....	13
6.1.3 铁路及公路货物保险.....	13
6.1.4 综合货物保险.....	13
6.1.5 保险条款解析.....	14
6.2 保险投保与理赔.....	14
6.2.1 投保流程	14
6.2.2 理赔流程	14
6.3 贸易风险识别与评估.....	14
6.3.1 风险识别	14
6.3.2 风险评估	14
6.4 风险防范措施与应对策略.....	14
6.4.1 风险防范措施.....	14
6.4.2 应对策略	15
第7章 报关报检与税费.....	15
7.1 报关流程及注意事项.....	15
7.1.1 报关定义	15
7.1.2 报关流程	15
7.1.3 注意事项	15
7.2 报检流程及要求.....	15
7.2.1 报检定义	15
7.2.2 报检流程	16
7.2.3 报检要求	16
7.3 税费计算与缴纳.....	16
7.3.1 税费计算	16

7.3.2 税费缴纳	16
7.4 优惠政策与合规操作	16
7.4.1 优惠政策	16
7.4.2 合规操作	16
第8章 跨境电商实务操作	17
8.1 跨境电商平台选择与运营	17
8.1.1 电商平台选择	17
8.1.2 电商平台运营	17
8.2 产品上架与网络推广	17
8.2.1 产品上架	17
8.2.2 网络推广	17
8.3 跨境支付与物流	18
8.3.1 跨境支付	18
8.3.2 跨境物流	18
8.4 跨境电商风险与合规	18
8.4.1 风险识别	18
8.4.2 合规管理	18
第9章 贸易纠纷处理与法律适用	18
9.1 贸易纠纷类型及原因	18
9.1.1 合同履行纠纷: 包括交货时间、交货数量、货物质量、包装、运输等方面的纠纷。	19
9.1.2 支付纠纷: 如信用证不符、迟延支付、拒付等情况。	19
9.1.3 知识产权纠纷: 涉及专利、商标、著作权等知识产权的侵权或使用权争议。	19
9.1.4 海关及税务纠纷: 因关税、增值税、消费税等税收问题产生的纠纷。	19
9.1.5 其他纠纷: 如保险、索赔、退货等问题。	19
9.2 贸易纠纷处理途径与程序	19
9.2.1 协商解决: 双方通过友好协商, 寻求共识, 解决纠纷。	19
9.2.2 调解: 由第三方调解机构或专业人士协助双方解决纠纷。	19
9.2.3 国际商事仲裁: 将纠纷提交给具有独立仲裁机构进行仲裁。	19
9.2.4 诉讼: 将纠纷提交给有管辖权的法院进行审理。	19
9.3 国际商事仲裁与诉讼	19
9.3.1 国际商事仲裁	19
9.3.2 诉讼	20
9.4 贸易便利化与法律适用	20
第10章 外贸业务持续改进与拓展	20
10.1 外贸业务分析与评估	20
10.2 市场调研与产品开发	21
10.3 营销策略与品牌建设	21
10.4 外贸业务拓展与创新	21

第1章 外贸概述与准备工作

1.1 国际贸易基本概念

国际贸易，即世界各国（地区）之间进行的商品、服务和生产要素的交换活动。国际贸易涉及的范围广泛，包括有形商品贸易、服务贸易、技术贸易和资本贸易等。国际贸易具有跨国性、复杂性、多变性和风险性等特点。在国际贸易中，各国遵循国际惯例和规则，通过进出口贸易实现资源优化配置，促进世界经济发展。

1.2 我国对外贸易政策与环境

我国对外贸易政策以深化改革、扩大开放、促进发展为主线，积极推动贸易便利化、贸易平衡和贸易高质量发展。我国出台了一系列政策举措，如“一带一路”倡议、自贸区战略、跨境电商综合试验区建设等，为我国企业拓展国际市场提供有力支持。

我国对外贸易环境总体稳定，但仍面临一些挑战。在国际市场上，我国企业需关注贸易保护主义、汇率波动、地缘政治风险等因素。国内产能过剩、成本上升等问题也对企业出口造成一定压力。在此背景下，企业应密切关注政策动向，灵活应对市场变化，提升自身竞争力。

1.3 外贸企业注册与资质办理

外贸企业开展业务前，需完成注册和资质办理。具体步骤如下：

- （1）企业注册：向工商行政管理部门申请设立企业，取得营业执照。
- （2）税务登记：向税务部门办理税务登记，领取税务登记证。
- （3）外汇登记：向外汇管理部门办理外汇登记，取得外汇登记证。
- （4）进出口权申请：向商务部门申请进出口权，包括货物进出口、技术进出口等。
- （5）其他资质办理：根据企业业务范围，可能还需办理其他资质，如危化品经营许可证、医疗器械经营许可证等。

1.4 外贸团队建设与培训

外贸团队是企业开展外贸业务的核心力量。建设高效、专业的外贸团队，对企业拓展国际市场具有重要意义。

(1) 团队建设: 根据企业业务需求, 合理配置外贸人才, 包括外贸业务员、外贸跟单员、外贸经理等。注重团队成员的选拔、培养和激励, 提高团队凝聚力和执行力。

(2) 培训内容: 培训内容应包括国际贸易知识、外语能力、外贸业务操作、国际市场营销、外贸法律法规等方面。

(3) 培训方式: 采取内部培训、外部培训、线上培训等多种方式, 提高培训效果。

(4) 培训评估: 定期对培训效果进行评估, 根据评估结果调整培训计划和内容, 保证培训投入产出比。

通过以上措施, 为企业打造一支专业、高效的外贸团队, 助力企业顺利开展国际业务。

第 2 章 客户开发与维护

2.1 客户信息收集与整理

在开展外贸业务过程中, 客户信息的收集与整理。以下是关于客户信息收集与整理的一些建议:

2.1.1 信息来源

(1) 国内外展会: 参加相关行业的国内外展会, 收集客户名片、产品目录及宣传资料。

(2) 网络平台: 利用巴巴、全球资源、中国制造等 B2B 平台, 收集潜在客户信息。

(3) 行业协会: 了解所在行业的国内外协会组织, 获取相关客户信息。

(4) 海关数据: 通过购买或租用海关数据, 挖掘潜在客户。

(5) 国内外同行: 与国内外同行建立良好关系, 互相交流客户信息。

2.1.2 信息整理

(1) 建立客户信息数据库: 将收集到的客户信息按照公司名称、联系人、联系方式、所在地区、行业类别等进行分类整理。

(2) 定期更新: 对客户信息进行定期更新, 保证信息的准确性和有效性。

(3) 风险评估: 对潜在客户进行风险评估, 包括信用等级、支付能力等。

2.2 跟进客户的方法与技巧

在客户开发过程中，掌握跟进客户的方法与技巧。以下是相关建议：

2.2.1 跟进方式

(1) 邮件：定期向客户发送公司动态、产品更新、行业资讯等。

(2) 电话/视频通话：适时与客户进行电话或视频沟通，了解客户需求，解答客户疑问。

(3) 社交媒体：利用 LinkedIn、Facebook 等社交媒体平台，与客户保持互动。

2.2.2 跟进技巧

(1) 个性化沟通：针对不同客户的需求和特点，制定个性化的沟通方案。

(2) 持续关注：在客户重要节日、纪念日等特殊时期，发送问候或祝福。

(3) 及时响应：对客户的问题和需求，及时回应并提供解决方案。

2.3 客户拜访与接待

客户拜访与接待是建立良好客户关系的重要环节。以下是相关建议：

2.3.1 拜访准备

(1) 了解客户需求：提前了解客户的基本情况和需求，准备相关产品资料和方案。

(2) 预约时间：提前与客户预约拜访时间，保证双方时间安排得当。

(3) 形象准备：着装得体，保持良好的职业形象。

2.3.2 拜访流程

(1) 自我介绍：简洁明了地介绍自己和公司。

(2) 交流沟通：了解客户需求，解答客户疑问，展示产品优势。

(3) 收集信息：记录客户意见和需求，为后续合作提供依据。

2.3.3 接待客户

(1) 安排行程：根据客户需求，合理安排行程，保证客户舒适便捷。

(2) 商务宴请：根据客户喜好，安排合适的商务宴请，增进友谊。

(3) 礼品赠送：适当赠送具有中国特色的礼品，表达友好和诚意。

2.4 客户关系管理

客户关系管理（CRM）是外贸企业持续发展的重要保障。以下是相关建议：

2.4.1 建立客户档案

(1) 详细记录客户基本信息，包括公司名称、联系人、联系方式等。

(2) 记录客户需求、交易记录、跟进情况等，以便于分析客户需求和优化服务。

2.4.2 客户分类管理

根据客户价值、行业特点等因素，将客户分为不同等级，实施差异化管理和维护。

2.4.3 定期回访

制定客户回访计划，了解客户满意度，收集客户意见，及时调整服务策略。

2.4.4 培养客户忠诚度

- (1) 提供优质产品和服务，保证客户满意度。
- (2) 开展客户培训、技术支持等活动，提升客户依赖度。
- (3) 建立客户激励机制，鼓励客户推荐新客户，实现业务拓展。

第3章 贸易术语与合同签订

3.1 国际贸易术语解释

国际贸易术语是外贸交易中不可或缺的元素，其明确了交易双方在货物交付、风险转移、费用承担等方面的权利和义务。以下为常见的国际贸易术语解释：

(1) EXW（工厂交货）：指卖方在其工厂或其他指定地点将货物交付给买方，买方承担自交付地点起的所有费用和风险。

(2) FCA（货交承运人）：指卖方将货物交付给指定的承运人，买方承担自交付时起的所有费用和风险。

(3) CPT（运费付至）：指卖方支付将货物运至指定目的地所需的运费，买方承担自货物交付给承运人起的风险。

(4) CIP（运费、保险费付至）：与 CPT 类似，但卖方还需为货物在运输途中可能发生的损失或损坏购买保险。

(5) DDP（完税后交货）：指卖方承担将货物运至目的地并完成清关手续的所有费用和风险。

(6) DAT（目的地交货）：指卖方将货物交付至目的地，买方承担自目的地起的所有费用和风险。

(7) DAP（目的地交货）：与 DAT 类似，但卖方无需承担将货物从运输工具卸下的费用。

3.2 合同要素与合同范本

合同是外贸交易的核心文件，明确了交易双方的权利和义务。以下为合同的主要要素和范本：

- (1) 合同主体：包括卖方和买方的名称、地址、联系方式等。
- (2) 货物描述：详细描述货物的品名、规格、数量、包装等。
- (3) 价格条款：包括单价、总价、支付方式、支付期限等。
- (4) 交货条款：包括交货地点、交货方式、交货期限等。
- (5) 运输条款：明确运输方式、路线、费用承担等。
- (6) 保险条款：如有需要，可约定保险事宜。
- (7) 检验条款：约定货物质量、数量、包装等方面的检验标准和程序。
- (8) 违约责任：明确双方在违约情况下的责任和赔偿办法。

以下是一份简化版的合同范本：

甲方（卖方）：

乙方（买方）：

鉴于甲乙双方同意按照以下条款进行交易，特订立本合同：

3.2.1 货物描述

3.2.2 价格条款

3.2.3 交货条款

3.2.4 运输条款

3.2.5 保险条款

3.2.6 检验条款

3.2.7 违约责任

3.2.8 争议解决

3.2.9 其他约定

3.3 合同谈判与签订

合同谈判是外贸交易中的一环，双方需就合同条款进行充分的沟通和协商。

以下为合同谈判与签订的注意事项：

(1) 了解对方需求：充分了解对方的实际需求，以便在合同条款中更好地满足双方利益。

(2) 沟通方式：选择合适的沟通方式，如电话、邮件、视频会议等。

(3) 合同条款：逐条讨论合同条款，保证双方对条款内容理解一致。

(4) 保留沟通记录：将谈判过程中的重要信息、承诺等记录下来，以便日后查阅。

(5) 签订合同：在双方达成一致意见后，签订正式合同。

3.4 电子合同的应用

互联网技术的发展，电子合同在外贸交易中的应用越来越广泛。电子合同具有以下优势：

(1) 便捷高效：通过电子合同，交易双方可在线完成合同的签订，节省时间和成本。

(2) 安全可靠：电子合同采用数字签名等技术，保证合同的真实性、完整性和不可篡改性。

(3) 易于管理：电子合同可自动归档、检索，方便交易双方进行合同管理。

(4) 符合国际法规：电子合同符合联合国国际贸易法委员会（UNCITRAL）等国际组织的法规要求。

在外贸交易中，交易双方可充分利用电子合同的优势，提高交易效率，降低交易成本。但在使用电子合同时应注意以下几点：

(1) 选择可靠的电子合同平台。

(2) 保证电子合同的内容符合相关法律法规。

(3) 保存好电子合同的签订过程记录，以便日后维权。

第4章 国际支付与结算

4.1 国际支付工具与方式

在国际贸易中，支付工具与方式的选择直接关系到交易的安全与效率。常见的国际支付工具与方式主要包括以下几种：

(1) 汇票：汇票是一种书面付款承诺，由出票人向收款人无条件支付一定金额的货币。汇票可分为即期汇票和远期汇票。

(2) 电汇：电汇是指通过银行间电讯网络进行跨国汇款的一种支付方式。其特点是速度快、安全性高，但费用相对较高。

(3) 信汇：信汇是指通过银行间的信汇网络进行跨国汇款的一种支付方式。其费用较低，但速度相对较慢。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。

如要下载或阅读全文，请访问：

<https://d.book118.com/555014332300012021>