

## 《海外市场开拓技能及实战典型案例分享》课程大纲

(课时：1天)

### 一、提高海外市场业务开拓能力

#### (一) 海外市场业务人员应具备的基本素养

1. 外语（英语、法语、西班牙语或者俄语等）功底较好，熟悉国际惯例及相关法律；  
英语水平高低影响客户对你的认可度。以下说法合适吗？
  - (1) Please contact with us.
  - (2) Sample room.
  - (3) Welcome Mr.Bill to our company.
  - (4) We suggest you to visit our factory.
  - (5) We will arrange our driver to pick you up at the airport.
  - (6) Wish you have a pleasant day.
  - (7) It is a shame that you did not sent out the samples in time.Shame 在这里是可耻的意思？
    - (8) SZ metro is under building.
  - (9) This is my before colleague.
  - (10) Talk room .
  - (11) A slight misunderstanding over the terms of the Contract.  
Resulted in a misunderstanding  
Set aside their differences
  - (12) We welcome you to visit our company.
  - (13) Welcome you to our company.
  - (14) 某城市机场有横幅：Welcome you to visit XX (城市名)。
  - (15) 高速路某地出口处有广告牌：欢迎下次再来XX。Welcome to XX again.
  - (16) Could you please reply my email?

### 中译汉的典型病句

- (17)热烈欢迎世界各国、各地区采购商和参展商参加第134届中国进出口商品交易会!
- (18)热烈欢迎2023届同学们!
- (19)热烈欢迎来到下雪的瑞士!
- (20)热烈欢迎Bill教授访问我司!
- (21)太阳从东方升起。
- (22)请在黄线内等待。
- (23)货物投保了一切险吗？

- 2.具备国际贸易知识和业务能力的复合型人才；  
能张口，会算账。

- 3.具有金融专业知识、市场分析洞察力及谈判能力；
- 4.熟练掌握产品知识，了解熟悉业务、商务、关务、法务、财务、税务等；
- 5.具有计算机及网络，具有专业技术背景；
- 6.具备终身学习能力。

案例：以某大型外贸企业十年间的海外市场业务人员成长过程为例。

## **(二) 海外市场业务人员应具备的基本技能技巧**

1. 外语良好，细致周到
2. 倾听对方的意见
3. 资料准备及时完备
4. 主动调节谈判气氛
5. 随时确认重要的细节
6. 清楚准确向客户表达你的意思
7. 具有风险防范的意识、识别风险的能力和风险控制的手段

### **(三) 优秀海外销售人员的十三种特征**

1. 教育水准 2. 专业素质 3. 合作精神 4. 沟通能力 5. 学习力强 6. 积极主动 7. 担责能力 8. 执行力强
9. 敬业精神 10. 危机管理 11. 职业操守 12. 克服万难 13. 吃苦耐劳

## **二、提高国际商务谈判能力**

### **1. 国际商务谈判的技能技巧**

#### **(1) “听”的技巧**

--克服“听”的障碍、倾听的技巧。

#### **(2) “问”的技巧**

--发问方式的选择、提问的时机的选择、提问注意的要点。

#### **(3) “答”的技巧**

--回答问题的辅助技巧方式运用、问题回避的技巧运用、以问带答的运用。

#### **(4) “叙”的技巧**

--叙与答的区分、迂回入题技巧的运用、分级式谈判技巧。

#### **(5) “看”的技巧**

--谈判中身体动作语言的准确运用技巧、正确掌握“辩”的原则及运用。

#### **(6) 做个周到的人**

#### **(7) 资料准备完备**

#### **(8) 缓和紧张的气氛**

#### **(9) 随时确认重要的细节**

#### **(10) 清楚的向客户表达你的意见和建议**

**案例1：**广州公司和深圳公司都做BBQ出口多年，广州公司的同事带着她的英国客户来深圳公司摊位找我，说这个英国客户点名要和我做BBQ，为什么？

**案例2：**某业务员一句话，影响报关，某经理一句话，影响成交。外贸是个技术活，细心活，马虎不得，一个小小的失误，可能就会带来大的损失，除了细心周到，好必须要有风险控制意识和风险控制的手段，才能把业务做得安稳，出色。

在外贸工作中，业务员都会积累一些经验，业务员可以将这些都记在外贸软件里，随时

翻看，注意这些细节，会给业务工作带来不小的转变哦！

**案例3：**某业务员外贸知识欠缺，但沟通能力强，真诚，有亲和力；再就是学习能力强；让客户去认可你，也是一种营销手段。

**案例4：**真的价格最低得就是拿到订单的吗？未必，交货期和付款方式这两个因素不是不起作用，甚至有时候比价格更起决定作用

**案例5：**付款条件的谈判。要心细，就是要考虑全面，不能盲目的乐观，包括一切的条款，必须清楚，了然于胸，不然出了问题，就是大问题！

## 2. 国际商务谈判的基本原则

(1) 相互尊重原则。

举例：俄罗斯客户对我方的强势

(2) 谨慎性原则。

(3) 求同存异原则。

**举例：**和日本客户谈事，避免钓鱼岛问题，和菲律宾客户谈话，避免南海问题。和台湾客户聊天，怎么回避敏感问题？

(4) 相互学习、适应原则。

(5) 信守约定，注重信用

(6) 注意文化差异的影响及商务礼仪

**案例：**中国谈判小组赴中东某国开拓一项工程项目。在闲聊中，中方负责商务条款的成员无意中评论了中东盛行的伊斯兰教，引起对方成员的不悦。当谈及实质性问题时，对方较为激进的商务谈判人员丝毫不让步，并一再流露撤出谈判的意图。

**提问：**

(1) 案例中沟通出现的障碍主要表现在什么方面？

(2) 这种障碍导致谈判出现了什么局面？

(3) 应采取那些措施克服这一障碍？

(4) 从这一案例中，中方谈判人员要吸取什么教训？

## 3. 一般商务谈判的六个阶段

## 4. 影响商务谈判结果的六项重大因素

## 三、海外市场分析调查和考察分析及策略方法

(一) 海外市场分析和调查

市场规模，经济发展水平，其他经济问题等

(二) 海外市场的考察

(三) 开拓海外市场的几大策略

(四) 开拓海外市场的十一种方法技能

#### 四、海外市场开拓的注意事项

##### (一) 海外市场开发的四个阶段

PEST 分析法，SWOT 分析法

##### (二) 产品推介的基本方法

FABE 法则

##### (三) 海外市场的渠道分析

1. 了解你的客户分类
2. 海外经销商选择的十大因素
3. 海外某国家独家代理的选择注意事项

##### (四) 持续坚持参加专业展会

#### 第一部分 海外展会“展前总动员”

- 2、合适展会的筛选
- 3、参展计划的撰写
- 4、参展人员的精选
- 5、参展团队的搭配和分工
- 6、参展供应商的筛选
- 7、参展样品，样本和展位的设计
- 7、参展预算的制定
- 8、展会前的市场推广策略和方法

#### 第二部分 海外展会“展中打硬仗”

- 1、布展的策略和技巧
- 2、如何当场接待来访客人，如何良好沟通？

13 条要诀当成参展期间的原则来要求自己的参展人员：

- 3、展中的客人识别
  4. 展中与潜在客人现场的通过技巧
  5. 展中棘手问题的应对策略与方法
6. 如何现场成交
- (1) 明确需求
  - (2) 有定价权
  - (3) 专业性强

#### (4) 全面支持

### 第三部分 海外展会“展后勤总结”

1. 展后跟进客户沟通策略
2. 展后客户跟单和催单策略
3. 可能流失的老客户跟踪策略
4. 竞争对手的恶意撬单怎么办？
5. 和竞争对手的老客户的跟单与催单策略
6. 展后不同客户的不同分级及不同策略
7. 重要客户的资信调查
8. 展后不同客户的不同分类及不同策略
  
9. 持续坚持参展的重要意义

#### 案例分享

##### 1. 广州会

美国客人迷路，陪着走出去，订单，付款.....

芬兰客人（户外用品）.....

##### 2. 墨尔本展

当地人友好....

##### 3. 芝加哥展

美国客户来摊位几分钟 ...订单

印度客人 N 次来摊位，签合同，回国后不开 L/C....

##### 4. 法兰克福展

摩洛哥客人（汽车配件），美国客人(百分表)，比利时客人（汽车配件）

样品被盗（修车工具箱）

##### 4. 拉斯维加斯展

沙特客人(汽车附件)

腰包丢失（可能被撞被盗），装有护照，机票，美金，人民币

##### 5. 科隆展

芬兰客户（户外用品）

同事包包被盗

6. 香港展

澳大利亚客人（挂烫机），马来西亚客人（洗衣房设备）

### **（五）海外大客户关系维护**

1. 如何送礼
2. 如何请客
3. 工作同步：研发创新，品质稳定，服务周全，绩效增长，长期合作
4. 志趣相近

### **（六）海外大客户成交必备技能**

1. 优秀销售必备的核心素养

专业性，职业性，商务礼仪，销售方法，谈判技巧，产品知识，思维逻辑

2. 和大客户接洽前充分准备公司

3. 和大客户成交实战技巧

如何和大客户发电邮，如何和大客户聊天，如何有效邀请大客户来访，如何有效接待，如何现场成交，如何安排谈判人员，如何有效拜访

4. 大项目开发管理能力 项目开发评审表 项目进度管理表，供应商管理费能力

## **五、海外市场的风险及防控**

（一）海外市场的风险及防控

（二）海外客户风险及防控

1. 海外客户的风险

2. 海外客户风险防控

## **六、国际贸易（纠纷与欺诈）风险及规避与解决**

（一）十六大主要风险及规避

1. 贸易条款风险及规避（合同条款有缺陷，价格条款，支付条款，质量条款，检验条款等）

出口贸易报价的注意事项

2. 交易主体风险及规避（国外供应商或者客户有欺诈行为，不履约，信用风险，事后索赔等）

供应商（卖方）资质审查：审查内容为公司注册信息、营业范围、股东信息、银行信息、银行流水、审计报告、近三年业绩、银行资信、国际贸易地位。

客户（买方）资格审查：注册资本金数额及实缴情况、股权结构、诉讼信用状况、近三年的财务报表、资产状况。可以根据客户预防比例情况调整审查事项。

3. **市场风险**（价格风险，汇率风险等）

4. **政策风险**（国家政局不稳，政府更迭，**国别风险**等）

俄乌冲突，中印边境冲突，**国别风险**

**每个国际出口贸易国别风险及注意事项（欧洲、非洲、中亚、东亚、东南亚）**

5. **结算环节风险及规避**

晚开具 L/C 风险：卖家追究违约责任（可能性较小），承担装港滞期费。

6. **运输环节风险及规避**

(1) 货物毁损，灭失

(2) 货物延误

(3) 无人提货，无法提货，延迟提货，弃货，目的港费用，港口代理

交货期限影响较大因素为船东扣船：例如凯兰欧洲、XINRUN 船东扣货导致下游无法提货。与船东沟通一般比较困难。

买方需要及时向卖方提供卸港何装港代理，根据销售终端卸港或无销售卸港时，使用我方提供的可以进行库存的港口。

(4) 无单放货

(5) 拖欠运费，扣单扣货

(6) 海关扣货

(7) 船舶本身的问题

船龄太老；

案例：俄罗斯供应商使用旧船造成晚到中国港，给中方造成巨大损失

船舶装港装完货后驶离装港，须**关注船舶动态**，谨防出现不正常航运轨迹；

7. **通关环节风险（海关编码，海关查验，原产地，检验检疫等）及规避**

8. **知识产权风险（通关时防范，专利、商标侵权等）及规避**

9. **不可抗力（情势变更），合同落空**

10. **争议解决条款**

11. **外汇管制合规风险及规避**

中国：外汇管制国家。

国外案例：小米因违反印度《外汇管制法》被罚约合 48 亿人民币。

12. **税务合规风险及规避**

(1) 不同国家地区（新加坡、中国、香港）的公司税务筹划

(2) 有些国家税收环境比较复杂，在出海过程中，很多企业设立了海外分支机构，分支机构本部和下级机构共用账户，导致较大的税务风险。

13. **资金监管统筹风险及规避**

很多业务涉及不同国家、不同银行和不同币种。部分国家和地区，特别最近几年部分“一带一路”沿线国家，经济发展水平不高，在政府、地区、国家金融体系，特别是法律不太完善的情况，资金集中管理对出海的中资企业来说是巨大考验。

#### 14. 外汇贬值风险及规避

#### 15. 出口管制和经济制裁风险及规避

#### 16. 出口退税的常见的五大风险

- (1) 出口退税备案单证不符或者虚假的风险
- (2) “函调”生产企业存在疑点的风险
- (3) “四自三不见”“假自营、真代理”业务模式的风险
- (4) 增值税专用发票异常或者虚开的风险
- (5) 税务机关检查及其他部门推送涉税违法线索的风险

案例：ZTE， HUAWEI

## (二) 纠纷（争议）的预防与处理

### 1. 争议的预防

- (1) 贸易争议发生的原因
- (2) 贸易争议的预防要点
- (3) 常见的规避风险措施
  - ① 规避政治风险和商业风险。
  - ② 规避汇率变动风险。

**规避汇率风险的七种方法。案例：锁定远期外汇汇率**

- ③ 规避物流运输风险。如投保各种货物运输险。
- ④ 规避支付风险。
- ⑤ 规避知识产权风险。如在合同中订立知识产权风险归属，投保知识产权责任保险等。

### 2. 索赔的种类

- (1) **贸易索赔**
- (2) **运输索赔**
- (3) **保险索赔**

### 3. 索赔条款

### 4. 争议的处理：协商，调解，仲裁，法院诉讼

**为什么我们建议国际贸易合同仲裁而不是诉讼？**