

外贸干货：从几个经典案例中分析国际贸易经常遇到的问题

产品名称	外贸干货：从几个经典案例中分析国际贸易经常遇到的问题
公司名称	深圳市红三羊供应链有限公司
价格	.00/件
规格参数	
公司地址	深圳市罗湖区南湖街道东门南路1006号文锦渡口岸综合报关大楼628E
联系电话	0755-25108873 18807550903

产品详情

案例分析作为一种实用性较强的教学方法，广泛的运用在各行各业中。

尤其是在国际贸易中，分析一些具有代表性的案例可以从中得到许多有用的知识与解决方式。

案例1：回复的询盘得不到买家反馈

“我的询盘回复都做了，但是收到客户的进一步反馈少之又少。”

下面是她回复某一客户询盘的邮件：

Dear Ms Ortiz

Wish you have a good day!

Thank you for your inquire with our company.（分析：偏向于中国式的英文表述，且语法有错误）

About your need the product, I think you can login in our website www.XXXX.com to check it. And you also can order online. You can search this item number on our website. And our company minimum order is the goods value more than \$200USD. About the payment and the shipment, you can select on our website.（分析：回复内容看上去较为平淡且直接回复网址的做法不太妥当。如果客户平常会打开网址查看，那么可能会有机会成单；但是如果客户从来不随便打开网址，那么网站中很多信息客户根本就看不到。因此，当客户有问到简单常规的问题时，我们在回复中应该写一些详细内容）

Looking forward to your order on our website.

Best regards

Amy

案例分析

针对此邮件，张静敏老师也逐段进行了点评，她指出该邮件中很多内容都需要客户主动去完成，因此客户很可能不会再有反馈。

“自己多做一点，让客户少做一点”，这才是回复的重点，让客户感知你的真诚。

总的来说，询盘回复并不简单轻松。

因此，在做询盘回复时，需要注意这几个点：

- 1、要学会识别第一封询盘，抓住第一轮沟通的机会；
- 2、洞察客户需求，挖掘可能存在的合作契机；
- 3、把握速度与激情（抓紧时间回复客户，并且秉持着“客户虐我千百遍，我待客户如初恋”的信念对待客户）；
- 4、熟能生巧，分析客户拒绝回复的原因（看看是不是自己有失漏）；
- 5、勤修内功（多站在买家立场思考）。

案例2：产生贸易纠纷怎么办？

一南非客户订货时自己提出按他的要求进行货物包装，结果货物过去由于包装有点大了造成一部分货物被压坏（工厂当时也曾提出包装有点过大，可能会造成货物损坏），南非客户已向大使馆投诉，工厂该如何是好？

案例分析

打开门做生意，难免会碰到各种各样的客户。

像这样的案件，工厂应该提前有一个风险预判。通常由于客户单方面的要求有别于常规性做法时，我们必须提前把与客户沟通的所有邮件和线上沟通的内容打包好作为证据。当纠纷发生后，工厂需要尽快的把这些证据拿出来。

大使馆并不属于执法机构，在客户反馈后，如果大使馆认为事件较为严重，可能会来电或者来函了解情

况。因此，我们可以提前把对自己有利的证据准备好，同时持续的与客户沟通，探索他真实的意图。

在沟通的过程中，如果我们认为该客户是可以长期发展的，那么我们可以考虑赔一些小额的东西给客户，安抚客户情绪，尽量不把事情闹大。

总而言之，在进出口贸易过程中，不可避免的会遇到贸易纠纷，无非是两个方向，“我的错”或者“你的错”。

因此，我们要牢记：

“是我的错！打要站好，错要认好！大事化小小事化了！”

“是你的错！关系长久可损小利！恶性欺骗不用手软！”

同时，千万重视合同的签订，必要时合法合理界定责任！

案例3：如何让客户爱上我的产品

外贸业务员无法与客户时常见面，应该怎么样打动客户，让客户爱上我的产品呢？

案例分析

“人人都是产品经理”，将自己作为客户去考虑产品吸引客户的根本性原因，可以从中发现以下几点：

- 1、产品吸引用户—帮助用户解决了某些痛点；
- 2、优化产品的核心亮点；
- 3、结合产品本身属性及目标用户群体确定产品视觉设计；
- 4、注重品牌打造；
- 5、研究目标市场及目标用户特征。

案例4：尼日利亚老客户改用L/C，该怎么办？

中国A工厂专业做刹车盘，结识了一个尼日利亚客户，前期已经合作过两次，出了两个柜的货，都是用T/T支付。

近期客户下单时表示希望做L/C，原因是尼日利亚国家政策，用信用证汇率会有优惠，但是工厂觉得风险比较大，目前在僵持中。

案例分析

尼日利亚治安问题严重，最大的港口拉各斯常年拥堵且设备陈旧，同时进口手续繁琐，还会定期出现外汇管制措施。

开具信用证的做法在尼日利亚比较盛行，但是接受非洲国家开出的信用证时，需要注意几点：

- 1、开证行及客户的信誉度（必要时可以对客户采取资信调查、背景调查等防护措施）；
- 2、认真审单，杜绝不符点（注意查看所有条款）；
- 3、加强制单水平（按照信用证要求制单，一定要谨慎）；
- 4、SONCAP（提前关注客户是否需要此认证，否则后期会比较麻烦）。

近年来，尼日利亚也在不断加大与中国的交往，并试图通过一些方式解决外汇付款的问题。

总的来说，尼日利亚商机很大，但是整体操作过程中一定要注意货物与款项的安全。

来源：张静敏