

# 外贸业务员要做什么？

外贸业务员是从事对外贸易业务的销售人员。首先在工作内容方面，外贸业务员其实就是销售，所以我们的主要工作就是开发客户，回复询盘，解决客户各种关于产品和价格上的购买异议，促进成交并且签订销售合同，最终对客户进行长期维护。除此之外，为了开发客户，有部分的公司会要求业务员不仅仅通过网络渠道去执行开发客户，同时还需要负责各大平台的运营工作，比如说阿里巴巴上的发布产品，更新产品，还有PFP的出价等等。而在接到订单之后，有部分的业务员还需要去跟进订单的排产或者采购进度，货物备好之后，要跟进货物的出货以及相关文件的制作。



## 外贸业务员工作大概可以分为八大类：

### 1. 基础积累

- ① 了解外贸基本流程，熟知公司产品。这应该是所有新人的第一课，也是最最重要的部分。除了自家产品，那些同类产品的价格，材料，工艺，厂家，优缺点等等你也需要知道。这样你才有说服力，才能应对客户的专业问题和要求。
- ② 日常学习，通过专业的外贸论坛（福步论坛、外贸圈）、专业的资讯网站（亿恩网、雨果网）、专业的干货公众号（外土司、Tess外贸Club、外贸精英社），自我提升，掌握更多外贸干货。

### 2. 客户开发

精确搜寻目标客户，给客户发开发信，推荐产品。能找到客户，有了目标，后面的步骤自然就水到渠成，然而找客户是最难的，需要不断地丰富经验积累一定的技巧。很多人都知道通过谷歌、B2B、社媒、海关数据去寻找客户，但却未必知道并不是每种途径都那么高效实用，比如通过B2B搜寻客户虽然结果较精准，但却有如大海捞针，效率较低，而社媒法其实最高效的搜寻客户方式并不是单单一个个从社媒上去搜寻，而是与谷歌搜索有机结合。

### 3. 查询跟进订单

询价来源多，公司渠道越广，你的机会就越多。比如公司的独立站查询、电商平台查询、阿里国际站RFQ报价查询等。这一节的内容花的时间最多。你要积累足够多的潜在客户，然后通过长期的沟通把他们变成成交客户。在后续的过程中，要逐步摸清客户的需求，赢得客户的信任，打消客户的疑虑。如果进入实质性报价阶段，需要认真对待。报价前，要和生产部、采购部沟通好，计算好成本。与货运代理沟通，确定运输方式、数量和运费。提供专业

报价，仔细核对内容：

- ① 与客户确定付款方式、付款比例、交货周期、交货方式。
- ② 送上级检查后再发给客户。

#### 4. 客户约谈

高效谈客户，专业促成单。这是最核心的一个工作，几乎所有的结果都在这里产生。这里边主要考验业务员的话术了，懂得随机应变，每次都能抓住客户心理，然后在交谈过程中善于找合适的契机一击必中，该成交时就成交，这应该算是外贸业务高手了吧。外贸业务高手并不是靠比其他人更快让客户下单，而是知道在什么时机稳稳抓住客户的心理，很多时候往往是顾客主动来找他们，成交就水到渠成了。

后续报价；把产品目录单做精，把报价单做出彩。能把产品目录做得精美做到让客户眼前一亮，在众多平平无奇的产品介绍单中脱颖而出也是一件不简单但有必要做的事。报价单也不仅仅是一份简单的数字陈列，而是你能突出自己的价格优势，展示自己产品，让客户一眼就能看到他想看到的报价，具有视觉和概念上的双重诱惑力。

#### 5. 促成交易

所有的沟通都是为了达成交易，只有这样你才能收回和客户聊天的成本。很多没有经验的销售人员和客户谈了很久，客户最后都没有下单，这是一种非常浪费时间的行为。所以外贸业务员在后续的过程中，要学会识别哪些有潜力，哪些不太可能。把时间花在能达成交易的优质客户身上。

做价格报价和合同，包括：

- ① 买方的客户名称、公司名称、联系电话、电子邮件和地址。
- ② 卖方的公司名称、联系人、电子邮件、地址和电话号码。
- ③ 产品名称、规格、型号、描述、产品图片、单价、数量、总价和汇率。
- ④ 支付方式、支付比例、银行账号。
- ⑤ 物流模式，交货周期。
- ⑥ 质量标准和其他必要的说明。

#### 6. 售后跟进

- ① 了解客户检验情况，如数量是否准确，包装是否完好？
- ② 了解客户对产品的满意度。有什么瑕疵吗？
- ③ 如果客户有异议，及时沟通。



#### 7. 客户管理

维护客户，保持良好关系。保持客情关系是很容易被忽视的一点，很多外贸新手往往在初步取得订单后，急于寻求下一个目标客户，而忘了和老客户维持关系。根据有关机构调研，开发一个新客户的成本，平均可以维护3~10个老客户，也就是说，同样100万销售额，50%来自老客户，比都来自新客户成本要低很多，利润要高很多，业绩也会稳定很多。

总而言之，外贸业务员的工作就是客户从无到有的整个过程，是一份非常考验和锻炼个人综合能力的工作，因为这当中每一个环节都相当的不简单。比如说在开发客户的时候，我们需要对市场有准确的判断，还有良好的心理素质。因为开发信发出去之后石沉大海，1000封邮件里面只有两三封是回复的，这种事情对于我们来说是家常便饭。而在客户的谈判环节中，客户可能会提出各种各样的异议，缺乏市场经验和销售经验的业务员可能甚至不能很好地去分辨出客户的异议到底是真是假，更不用说怎么样去处理这些异议了。

在工作时间方面，因为我们跟国外的假期是不一致的，因此做外贸业务员有可能会是全年无休。不过国外客户一般都比较重视假期，所以如果客户知道我们在休假的话，一般事情会比较少。不过好像春节这样子长假期的话，我们还是需要不定期的去查看一下我们的邮件，处理一下工作上的事情。而在平常的工作中，加班也是我们的常态，毕竟国外的客户跟我们有一定的时差，想在关键的节点跟客户做更好的沟通，哪怕公司没有要求我们去加班，很多积极上进的业务员还是会选择在家里继续加班，与客户进行沟通。

外贸业务员就是一份多劳多得的工作，多一份付出就会多一分收获。所以是否加班很多时候其实是取决于业务员自己。总的来说，外贸业务是一份非常锻炼个人综合能力的工作，因为我们能够接触到比较多的事物，也会有很多国内外参展的机会，而且作为销售，我们也是一分耕耘一分收获，由自己来决定自己的薪酬水平，做得好的话年薪十万甚至是几十万，而且还有可能往管理方向去发展。而且比起内销来说，国外的客户相对来说沟通比较直接，应酬方面也会少很多。

不过这份工作也有不少的缺点，比如说业绩考核的压力，工作时间长，而且由于国外的客户一般都是周期性的采购，所以需要长时间的积累客户资源，还有个人的销售能力，在前期可能收入会比较低，而且有很多朋友就是因为没办法熬过前期的低收入而选择离开这个行业，所以相对来说外贸业务员比较适合那些喜欢挑战，抗压力强以及有一定沟通能力的小伙伴。建议大家在找工作之前先考虑清楚这样的工作是不是真的你想要的。

## 8.职业素养

- ① 热爱外贸工作，永不放弃。
- ② 站在客户的立场上想问题，做事情。
- ③ 勤奋工作，虚心学习。
- ④ 有良好的自信心，要有奋斗目标。

