

实训项目一 拟写建交函

项目描述

牢记建交函的制作要求：主题明确、内容简洁、礼貌得体。

任务 1.1 寻找潜在客户

知识目标

- (1) 知道什么是潜在客户。
- (2) 理解寻找潜在客户的原则。
- (3) 掌握寻找潜在客户的方法。

能力目标

能利用网络平台法寻找潜在客户。

素质目标

- (1) 培养国际贸易从业人员应具备的基本素养。
- (2) 培养良好的逻辑思维分析判断能力。



温故知新

潜在客户，是指对某类产品（或服务）存在需求且具备购买能力的待开发客户，这类客户与企业存在着销售合作机会。经过企业及销售人员的努力，可以把潜在客户转变为现实客户。

寻找潜在客户的原则：

在寻找潜在客户的过程中，可以参考以下“MAN”原则：

- M: MONEY，代表“金钱”。所选择的对象必须有一定的购买能力。
- A: AUTHORITY，代表购买“决定权”。该对象对购买行为有决定、建议或反对的权力。
- N: NEED，代表“需求”。该对象有这方面（产品、服务）的需求。

“潜在客户”应该具备以上特征，但在实际操作中，会遇到以下状况，应根据具体状况采取具体对策，如表 1-1 所示。

表 1-1 购买能力“MAN”原则表

购买能力	购买决定权	需求
M（有）	A（有）	N（有）
m（无）	a（无）	n（无）

其中:

M+A+N: 是有望客户, 理想的销售对象。

M+A+n: 可以接触, 配上熟练的销售技术, 有成功的希望。

M+a+N: 可以接触, 并设法找到具有 A 之人 (有决定权的人)。

m+A+N: 可以接触, 需调查其业务状况、信用条件等给予融资。

m+a+N: 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另一条件。

m+A+n: 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另一条件。

M+a+n: 可以接触, 应长期观察、培养, 使之具备另一条件。

m+a+n: 非客户, 停止接触。

由此可见, 潜在客户有时欠缺了某一条件 (如购买力、需求或购买决定权) 的情况下, 仍然可以开发, 只要应用适当的策略, 便能使其成为企业的新客户。



任务解读

寻找潜在客户是建立业务关系的第一步, 在确定本方的市场区域后, 就要找到潜在客户在哪里并与其取得联系。寻找潜在客户的方法有很多, 大体上可以分为以下两类: 利用现实平台法和利用网络平台法。

1. 利用现实平台法

(1) 通过参加国内外展览会、交易会, 与客户直接见面。

(2) 请国内外的贸易促进机构或友好协会介绍客户, 如我国的贸促会也办理介绍客户的业务。

(3) 请我国驻外使馆商务处或外国驻华使馆介绍合作对象。一般来讲, 我国驻外使馆对当地主要厂商的经营范围、能力和资信较为熟悉和了解。

(4) 请国外银行介绍客户。

(5) 利用国内外的专业咨询公司介绍客户。国内外都有许多专业咨询公司接受委托代办介绍客户, 他们的业务关系中有许多具有一定影响力、专业经验和能力的客户, 请他们介绍客户, 一般效果较好。

2. 利用网络平台法

当今世界已经进入网络经济时代, 互联网改变了一切, 包括外贸。凭借一台上网的电脑, 我们几乎可以获取所需的一切知识和信息, 处理与外贸相关的绝大部分工作。目前, 通过互联网寻找客户已经成为方便、快捷、有效的一种途径。尤其对于缺乏经费的小企业来说, 在网上直接找到客户是日常工作的首选目标。

网络上的资讯极为丰富, 但过于杂乱。目前, 出口商查找客户主要利用以下几个渠道:

(1) 大型的搜索引擎。

大型的搜索引擎如 Google、Yahoo 等, 一般用关键词搜索。这两个平时使用比较多, 同时要注意多使用各个国家本地的搜索引擎, 比如在中国, 可能用百度搜索的信息比 Google 搜索的资料要全; 比如用同样的关键词在一个意大利本国的搜索引擎和在 Google 上搜索的结果肯定都不一样。还需要注意一点, 在使用不同国家的搜索引擎时, 最好把关键词在网上先翻译成对应的该国家的语言, 比如把关键词 pump 翻译成 pompa (意大利语), 在 <http://www.excite.it/> 这个意大利搜索引擎里面搜索, 这样得到的信息会更多一些。

(2) 商务网站。

如我国商务部的世界买家网 <http://win.mofcom.gov.cn>，在线广交会 <http://www.cecf.com.cn> 等。登陆这些网站还可以链接到更多更新的商务网站上去。

(3) B2B 网站。

如阿里巴巴网、环球资源网 (<http://www.globalsources.com>) 等。B2B 网站里免费看到的求购信息通常没有联系方式,但不少会显示公司名称,那么以这个公司名称作为关键字去搜索,就有可能找到这个公司的网站,从而获得其联系方式。

(4) 行业网。

每一个行业都有自己的网站,如纺织品行业有纺织品交易网 (<http://www.texindex.com>)。

(5) 本行业各专业展会的主页。

(6) 各大黄页网站。

几个比较好的黄页地址:

欧洲黄页: <http://www.europages.com/>

托马斯欧洲企业名录: <http://www.thomasglobal.com/Default.asp?bhcp=1>

北美制造企业名录: <http://www.thomasnet.com>

康帕斯外贸平台: <http://www.kompass.com>

如:北美制造企业名录提供北美覆盖 7 万多种产品的超过 17 万家工业产品制造商的企业名录资料,包括基本联系信息和产品信息。这些工业产品制造商每年从中国采购大量的原料和配件。

(7) 注册免费的 B2B 网站。



实例展示

此处展示的是利用网络平台法寻找潜在客户的结果。

(1) 大型的搜索引擎。

如:各国搜索引擎地址 (http://www.360doc.com/content/11/0815/16/7516531_140569858.shtml), 如图 1-1 所示。



图 1-1 搜索引擎

(2) 商务网站。

如：世界买家网（http://win.mofcom.gov.cn），如图 1-2 所示。



图 1-2 商务网站

(3) B2B 网站。

如：阿里巴巴网（http://www.1688.com/），如图 1-3 所示。

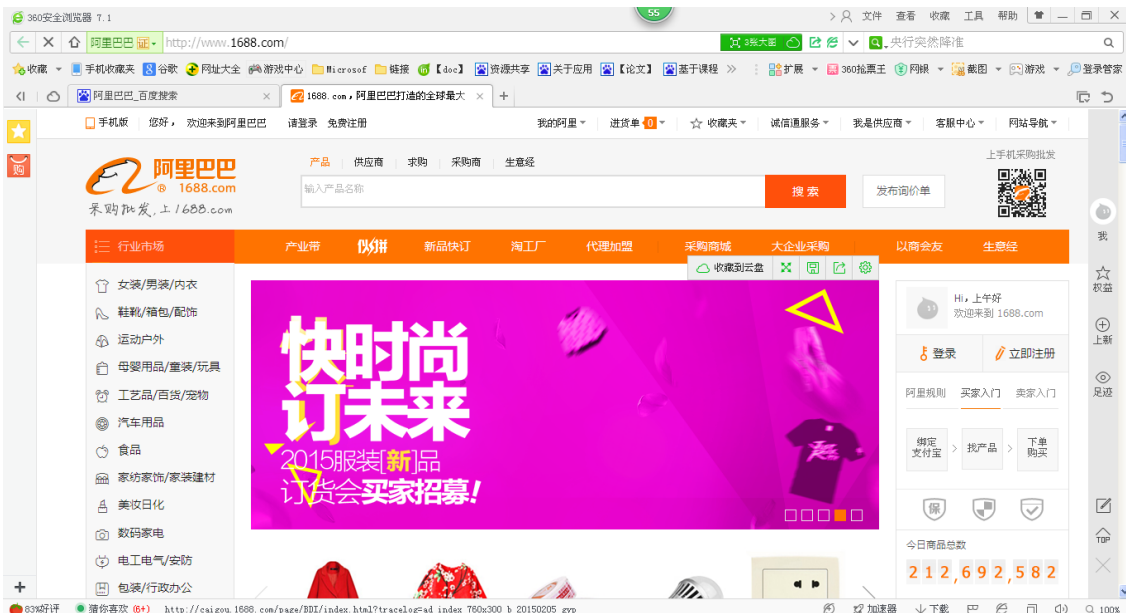


图 1-3 B2B 网站

(4) 行业网站。

如：纺织品交易网（http://www.texindex.com），行业网站如图 1-4 所示。

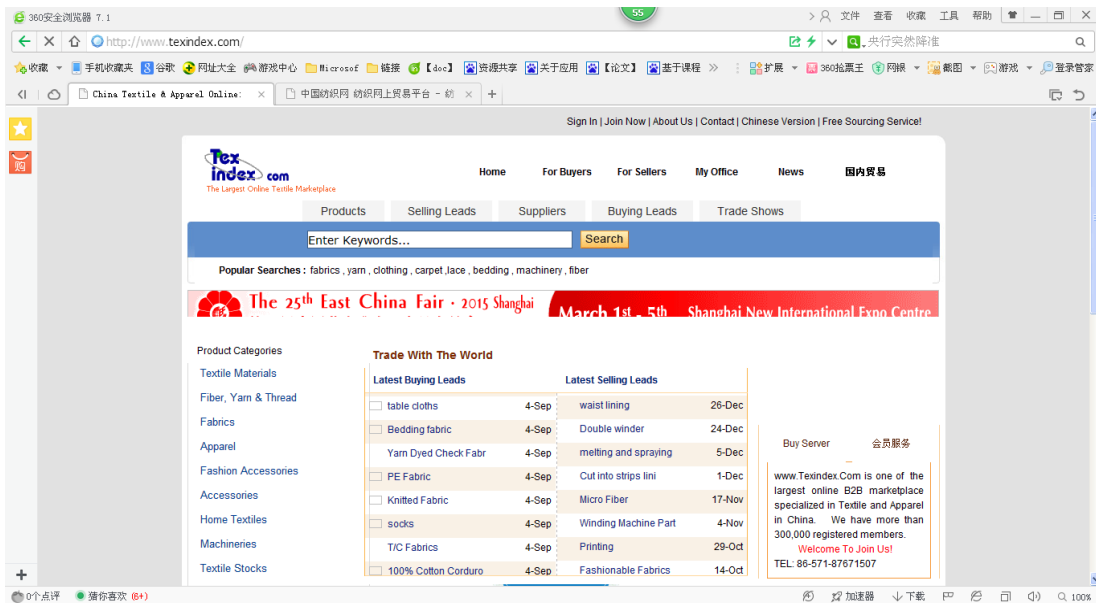


图 1-4 行业网站

(5) 行业各专业展会的网站。

行业专业展会的网站如图 1-5 所示。



图 1-5 展会网站

(6) 各大黄页网站。

如：欧洲黄页（http://www.europages.com/），如图 1-6 所示。

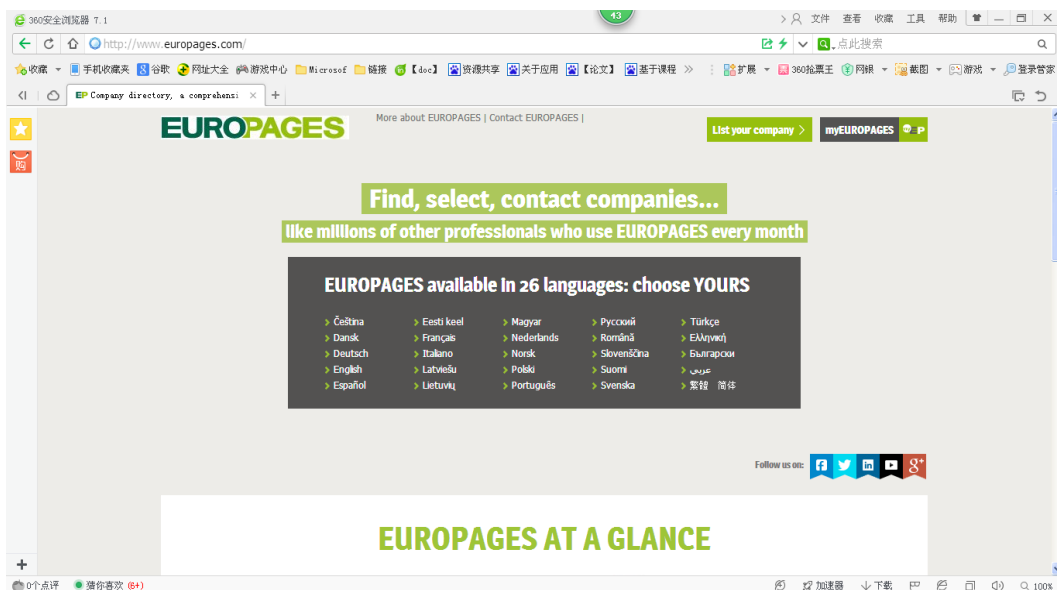


图 1-6 欧洲黄页网站

(7) 注册免费的 B2B 网站。
注册 B2B 网站示例如图 1-7 所示。

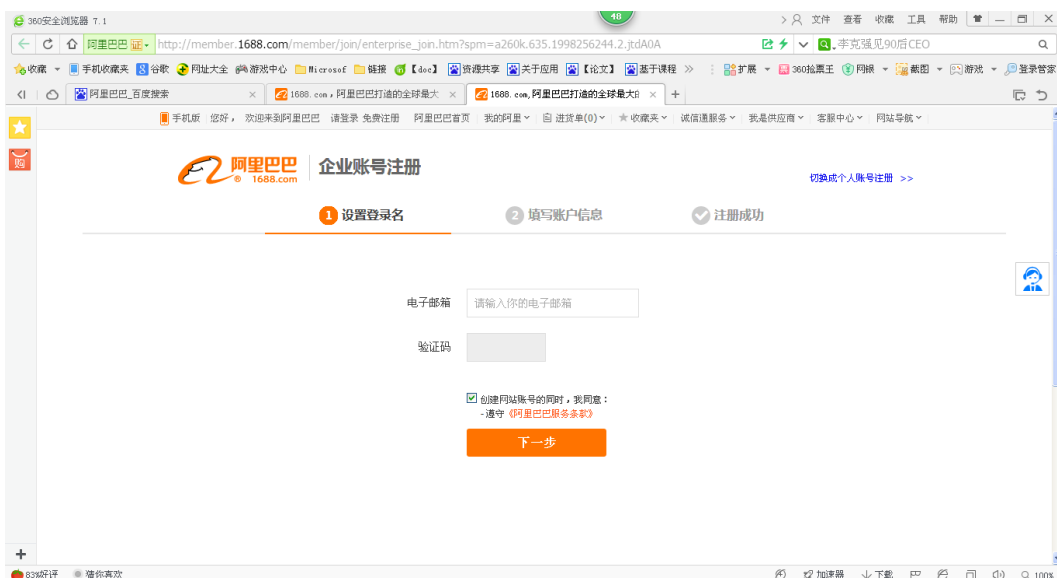


图 1-7 注册 B2B 网站

实战演练

王小明今年从东北大学国际贸易专业毕业,进入山东××国际贸易有限公司做业务员。山东××国际贸易有限公司是一家出口大豆、豆粕、DDGS、棕榈油、农副产品等农产品的私营有限责任公司。按照公司规定,业务员的收入是和业务量直接相关的,因此王小明进公司后

面临的第一个问题，就是动用全部资源寻找潜在客户。

请问王小明可以采用哪些方法来寻找潜在客户？



拓展训练

划分学习小组，各小组分别模拟买卖双方，完成一整套贸易流程。买卖双方信息自拟，本节任务要求寻找潜在客户。

任务 1.2 撰写建交函

知识目标

- (1) 理解建交函的含义、作用。
- (2) 掌握建交函的主要内容。

能力目标

- (1) 能根据已知材料审核并修改错误的建交函。
- (2) 能撰写建交函。

素质目标

- (1) 培养敬业爱岗精神。
- (2) 培养良好的逻辑思维分析判断能力。



温故知新

在寻找到潜在客户的名称和联系方法后，可通过两种基本途径与其建立关系：一是派出代表到目标市场去接洽交易对象，进行面对面的联系；二是通过函电或发送资料建立联系。随着现代通信业的不断发展，从传统的书信、电报、电传发展到传真、电子邮件、EDI 等，不仅提高了通信速度，也降低了通信成本，“缩短”了国际货物买卖双方地理位置上的距离。因此，通过信函联系就成为了国际货物买卖中交易双方的主要联系方式。

撰写建交函的目的主要是为了与对方取得初步的联系，询问建立业务联系的可能性。建交函可能是卖方撰写，也可能是买方撰写。无论如何，它面对的是未来的、可能的交易对象，因此要慎重对待。措辞应该简洁得当，标题应当醒目，信件开头应当开门见山地表达自己写信的目的。收到建交函，必须有礼貌地及时给予答复，以便树立信誉，给对方留下良好的印象。



任务解读

一封标准建交函应该包括以下内容：①说明信息来源；②言明去函目的；③公司与产品介绍；④激励性结尾。

建交函首先要表达出建立业务关系的愿望,包括阐述如何获得对方的信息、说明写信的目的并写明希望早日得到对方答复。之后,向对方介绍本方情况,建立业务关系的阶段是买卖双方从陌生到熟悉、再到信任的阶段,因此,介绍本公司情况、让对方尽可能了解自己是重要的,有时可单独附上一份较为详细的公司简介。

另外,通常还要向对方介绍相关产品,这类介绍可分两种情况:一是当明确对方需求时,宜选择某类特定产品进行具体的推荐;二是当不明确对方需求时,宜对企业产品整体情况作笼统介绍,可能的话可以附上商品目录。

需要注意的是,建交函应言之有物,凸显公司与产品的优势,提高吸引力。但也不宜太过详细,长篇大论。其目的是引起客户的注意和兴趣,引诱客户回复联系。



实例展示

1. 卖方撰写的建交函

敬启者:

我们在纽约大使馆的商赞处得知你们想购买中国丝绸,我们写信给你希望与你们建立业务关系。我们专营中国丝绸的出口,并且我们的产品在世界市场上广受欢迎,为了让你们对我们的产品有个大概的了解,我们随函附寄了一份价目表和产品目录。若你们对我们的产品感兴趣,请告知我方,期待你方的尽早回复。

Dear sirs,

We own your name and address to Commercial Counselor's Office of Embassy in New York, and we learn that you are in the market for Chinese Silk.

We are writing to you in the hope of establishing business relations with you.

We specialize in the export of Chinese Silk which has enjoyed high popularity in world market. To give you a general idea of our products, we enclose a price list and catalogue. Should any item is of interest to you, please let us know.

Looking forward to your early reply.

Your Faithfully,

(以下为回复函)

敬启者:

感谢你方3月3日的来信,我们对你们的产品非常感兴趣,希望你们给我们寄来一些样品,如果你方价格合理的话,相信我们能达成交易。但是由于这是我们双方的第一宗交易,如果能告知你方银行的名称我们将不胜感激。期待你方的答复。

Dear Sirs,

Thank you for your letter of March 3 and we are glad to tell you, we are much interested in your items.

We would like to have some samples and may ensure that we may conclude the transaction if your prices are reasonable.

However, since this is the first transaction between us, we should be obliged if you would let us

have the name of your bank.

We look forward to your reply.

Your Faithfully,

2. 买方撰写的建交函

敬启者:

我们从阿里巴巴的广告上得知了你方的名称和地址, 并且希望与你方建立业务关系。我们是我国最大的化妆品进口商之一, 并且经营各种化妆品已经十多年了。我们想在此方面与你方建立业务关系。你方能否为我方寄来产品目录及现有价目表。期待你方的回信。

Dear Sirs,

We obtained your name and address from the advertisement in Alibaba, and we hope to establish business relations with you.

We are one of the largest importers of cosmetics in our country and we trade in various kind of cosmetics for more than 10 years. We hope to enter into business in this line with you.

Will you send us your catalogue and price list of the goods in-stock?

We look forward to hearing from you soon.

Your Faithfully,

(以下为回复函)

敬启者:

我们已经收到了你方 9 月 4 日的来信, 非常高兴得知你方希望与我方建立业务关系。我们的化妆品确实价格合理质量上乘, 它们已经大量销往欧美各国, 我们有信心, 在你方市场它们也同样能赢得消费者的认可。根据你方的要求, 我们寄出了最新的附有插图的产品目录及价目表供你方参考, 有任何问题都可与我们联系。期待与你方的合作。

Dear Sirs,

We have received your letter dated September 4, from which we pleased to learn that you are willing to establish business relations with us.

Our cosmetics are of fine quality and reasonable price. We have sold large quantities to many European countries and fell confident that they'll win the consumer's approval in your area.

As requested, we are sending you the latest illustrated catalog and price list for your reference. Please feel free to contact us if you have any further questions.

Looking forward to a productive trade.

Your Faithfully,



实战演练

请根据下述信息撰写建交函, 建交函格式参考本节样本。

逸飞贸易有限公司 (Yifei Trading Co., Ltd.) 是一家多年经营鞋类进口的外贸公司, 目前想扩展业务范围。2014 年 12 月 10 日, 公司业务员李娜 (Anna Li) 从客户 (Dee & Co., Ltd) 处得知英国伦敦有家公司欲觅一家中国公司从事鞋类的进出口业务, 遂发了一封建交函给该公

司，请对方寄商品目录和报价单，并说明若产品价格合理，会向对方下订单。

英国伦敦的公司资料如下：

Dee & Co., Ltd

46 Regent Street

London, UK



拓展训练

划分学习小组，各小组分别模拟买卖双方，完成一整套贸易流程。买卖双方信息自拟，本节任务要求撰写建交函。