

国际贸易中的典型案例:索赔处理 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

[https://www.100test.com/kao\\_ti2020/32/2021\\_2022\\_\\_E5\\_9B\\_BD\\_E9\\_99\\_85\\_E8\\_B4\\_B8\\_E6\\_c27\\_32010.htm](https://www.100test.com/kao_ti2020/32/2021_2022__E5_9B_BD_E9_99_85_E8_B4_B8_E6_c27_32010.htm) (2) 一次索赔的处理 一年前有一次漂亮的索赔处理，想和大家谈谈：当时有家国内的贸易公司给我报553的金属硅（Fe：0.5% Max, Al：0.5% Max, Ca：0.3%），是金属硅产品中最低档次的产品了，但是他们的铝有些超标，达到0.82%，所以报价比市场低了20美元。当时的市场价格在800美元左右。基于我对该商品的了解，铝稍微超标，应该问题不大，可以与低铝产品配合使用，于是与总部商量后，就按照他们的报价成交了。不料货到了日本以后，化验结果为：Al：1.36%, Fe：0.51% Ca没问题 大大出乎我的意料之外，我感到十分头疼。铁虽然超标不多，但毕竟是违反合同了，何况铝大幅超标，我估计用户肯定会提出要求大幅降价，至少从50美元开始谈。想来想去，我觉得必须主动出击，避免被动，于是和国内供货商商量，我要供货商这样表态：1) 承认问题，并表示愿意承担责任。2) 主动降价USD5/MT。供货商当即表示同意。结果我司东京总部的意见如下：USD5/MT不够，至少要USD10/MT 拿到这个意见，乐坏我了，因为我原本也没指望USD5/MT能解决问题，实际上是诱导对方提出USD10/MT这样一个不是很高的索赔，当即转达给供货商，立刻确认了。等过了两天，公司的东京总部的人忽然反应过来，对我说：“不对呀，USD10/MT的索赔太少了，解决不了问题，客户不会同意的。”我好不容易忍住笑，诚恐诚慌地讲（电话里）：“啊！这可怎么办？我已经和供货商确认了，你要是早说就好了。”

”我知道东京总部这个人和客户的关系非常好，所以顺便捧了她一下：“我相信你的实力，和客户好好解释解释，客户肯定会听你的。”“那倒是，也只好这样了。”她有些无奈。事后和供货商谈起此事，供货商说：“真没想到能这么顺利地解决，原本以为至少要赔30-40美元。”这里的技巧在于我要求供货商提出的方案中：1) 承认问题并承担责任，给人以负责的感觉，显示出诚意。2) 主动提出降价USD5/MT，这表示，虽然我愿意承担责任，但我的承受力有限，请你们理解。100Test 下载频道开通，各类考试题目直接下载。详细请访问 [www.100test.com](http://www.100test.com)