

外贸人手记：边做生意边交朋友 PDF转换可能丢失图片或格式，建议阅读原文

https://www.100test.com/kao_ti2020/33/2021_2022__E5_A4_96_E8_B4_B8_E4_BA_BA_E6_c28_33888.htm 第一次接触德国客人还是2年多以前。那是一个一家德国公司在香港的BUYING OFFICER，TONI。我们最后能做成生意跟我主动出击打电话给他有很大关系。记得当时，他们先从GLOBALSOURCES上发的INQUIRY给我。象往常一样，按照我们固定的OFFER格式很快给他回复过去了。意料之外的是，他很快答复，并简要地对他们的情况做了介绍，并要求我们寄样。样品费和快递费用忽略没提。因为按照他们的介绍，我访问他们的网站，发现这是一个很有潜力并实际上正在经营我们我们的品种。这个发现使我当即决定锁定他，作为重点客人对待。马上回复他的MAIL，声明我们可以提供样品，但是要求对方承担快递费用。实际上，因为只需要送样品到香港，快递费用也就几十元而已，而且当时还在公司做，公司也可以承担此费用。但是，该MAIL发过去后，当天和第二天都没有得到答复。我在想，是不是太直接了？把客人给得罪了？不过，我又觉得不应该是那样，因为我做生意的原则一贯把平等放在第一位（我曾经习惯性地在给国外客人的E-MAIL种声明这一点，并有时候收到意想不到的效果）。考虑再三，我决定试一试打电话跟他谈一谈。虽然当时，我那蹩脚的英语口语让我拨完号码后忐忑不安。但是我还是在电话接通后，按照之前整理好的思路和准备好的言辞，从容不迫地重申了一遍我们的原则。说实在话，因为一直听力就差，当时甚至害怕听不懂客人说什么，在简单的问候后，我一鼓作气按照腹稿把

自己要说的都讲了出来。客人听完后，马上给了我一个定心丸：NO PROBLEM。并告诉我其实他刚刚发了MAIL给我，确认我们可以寄运费到付的。因为他出差下午才回香港，所以昨天没有回复我。我大松了一口气。放下电话，再查收E-MAIL，果然有他几分钟前发过来的MAIL，就一句话：OK。PLEASE SEND SAMPLE WITH FREIGHT COLLECT。接下来和这个客人的进展就比较顺利了。他首先在一周之后访问了我们，第二次带着德国总部过来的CPO（CHIEF PURCHASING OFFICER）一起来的。再经过一个月的不断交流和沟通，不断地寄板确认（此期间，我们一直是样品免费，他们支付快递费。曾经有一次，因为同时要几个款式的样品，我按照预付的DHL费率计算了一下，我们的样品价值就100多美金，但是运费需要近1000美金，我们公司上层担心他们拒付，让我再次跟他们确认。我当时又打了一个电话，我和他讲了这些情况后，他说让我WAIT A SECOND，因为他和他们的CPO在一起，几秒钟后，他告诉我：FRANK，JUST SEND THE SAMPLES。他爽我也爽：OK。THE SAMPLES WILL BE DISPATCHED TODAY。）终于，2001年的4月份，我们开始接触后的第五个月，他们的第一张试定单一个40‘ HQ柜正式确认，并告诉我们如果第一单没有问题的话，下次将是未来一个年度的定单一起下（但是分批交付）。这个周期可能比较长，但此期间我们一直在不断地MAKE SAMPLE，APPROVING SAMPLE到最后CONFIRM SAMPLE。严谨，是德国人的一大特点。甚至因为某个细节，他们都会不嫌麻烦地要求我们重做并重新寄板。甚至在两年后的今天，我现在每次出货给该客人（不过已经不是去原来的那个

德国公司了，那个在香港的德国人同时也和其他国家的客人做贸易)的时候，尽管都是以前的翻单，他们还是要求一个SHIPMENT SAMPLE (船头板)。当时我们公司的该产品虽然在国内是一个著名品牌，也偶尔外销过东南亚地区，但还从来没有象这样一个款式一种颜色一出就一个HQ柜的。所以接下来这张单后，我受到很大的鼓舞。我期待着他们后面的翻单，因为我知道对方是一家在整个欧洲有几百家CHAIN STORES的综合型的大公司。我相信他们之前的提出的预期的数量是有根据的。并着手推荐我们其他的款式同类产品。我感觉我就要升入天堂了。非常遗憾地是，第一批货物刚到目的港，我接到TONI转过来总部的FAX，表示因为我们的款式是COPY一家由意大利某著名公司的设计，该款设计在欧洲有专利保护。因此德国公司那边要求退货给我们。其实，在此之前，我也有考虑到这个问题，当时在广州交易会的现场也和客人谈到过我们对此问题的担心。那时正好是下午，德国的正常工作时间，当场他们的CPO马上用手机打电话回公司，因为准备第二天就装柜出货的。稍后，CPO告诉我按计划出运。接到要求退货的消息，于我无异于冷水淋头。这意味着不光是这批货物要退回来，而且因为我们的款式有一个关键部位的设计都会涉及侵权问题，后面的定单都将成为泡影。悲乎！而且按照我们的行业性质，和我们公司的设计开发能力，我们根本没有可能绕过这些版权问题。后面关于退货的谈判是艰难的。公司的上层不同意，反正已经收齐了客人的货款。而客人那边坚持要退货，否则如果他们成为版权拥有者的意大利公司的起诉的话，他们会拉我们作为第二被告。因为欧洲那边对这样的CASE的处罚是非常严厉

的。最后，我一半恐吓（因为我们公司的上层基本没有人懂国际贸易的），一半请求，软硬兼施，最后总算满足了客人的要求：退款退货，并承担了返程的运费。总之，本来很好的一单生意，最后却以我们赔钱而告终。（写到这里，大家不要骂我吃里扒外，其实按照当时的情况，退款退货应该是最好了。尽管客人之前口头确认过不会有专利/版权问题，但因一些原因，我们并没有把我们的这个口头约定形之于文字。反过来说，就算我们当时签署了版权方面的协议，即使我们坚持不按照客人的要求做，真有可能我们会作为被告在欧洲被起诉。虽然我对这些法律和程序上的事情不是很清楚，但有一点是可以预见的，那就是，我当时的公司，在欧洲至少我们那个行业的圈子里会被封杀，而且有可能导致其他地区市场遭到版权商的围堵。所以权衡厉害，不如大事化小，小事化了，最后说服我们公司的领导层同意了客人的要求。虽然该批货物做了客人的LOGO，但退回来后，有LOGO的部分可以重新换掉再销售，我们的损失不大，加上返程运费估计2~3万人民币。）

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