

# 外贸企业利用阿里国际站

## “外贸邮”处理各类询盘信的策略

——以“深圳天马行空 T-Shirt 服装厂”为例

■ 李德正 南宁师范大学师园学院

**摘要:**在经济全球化背景下,由于新的贸易保护主义抬头,又随着当前新冠肺炎疫情在全球蔓延,我国传统外贸受到了严重地冲击。但是,跨境电商却表现出它巨大的市场发展潜力,正在加速打造国际贸易新格局和新模式。在跨境电商实际操作中,外贸企业要懂得正确使用“外贸邮”来处理各类询盘,才能获得更多的订单和商机。以“深圳天马行空 T-Shirt 服装厂”的外贸业务员小李从开通“外贸邮”到利用“外贸邮”处理买家的询盘整个过程为例,分析外贸企业应该如何借助外贸邮来处理各种询盘的策略,供各企业参考借鉴。

**关键词:**阿里巴巴国际站;跨境电商;外贸邮;询盘;处理策略

1999年成立的阿里巴巴国际站,是目前全球最大的B2B跨境电商平台,注册商家200多万。每天数以万计来自不同国家和地区的采购商与供应商能够在阿里巴巴国际站B2B平台上完成产品展示、商务洽谈、商品物流和合同签订等环节,并顺利完成国际支付、国际物流和海外仓储送达商品等流程。完成的每一笔交易,都与“外贸邮”的功劳是分不开的。

### 一、阿里巴巴国际站外贸邮开通的操作步骤

跨境电商打破传统的商务谈判、商品交易会以及博览会的时间和地点诸多因素限制,借助互联网平台把传统外贸的“询盘-发盘-还盘-接受”等交易环节全部实现电子化,通过在平台上进行

商品发布、图片展示、视频播放、店铺装修等工作,来引起采购商看到产品信息后对产品感兴趣并发出询盘。当采购商向卖家发出询盘后,在阿里巴巴国际站B2B平台的卖家要想实现与客户进行直接洽谈,最好的捷径是用“外贸邮”来与买家进行有效地沟通。下面以“深圳天马行空 T-Shirt 服装厂”外贸业务员小李申请开通“外贸邮”及开展相关的工作为例介绍“外贸邮”在跨境贸易中的应用。

#### (一) 首先要在国际站申请开通“外贸邮”

“外贸邮”是阿里巴巴为开通国际站的企业提供的一个专门进行邮件管理的企业邮箱,它的主要功能有:一是实时接收海外买家的询盘;二是直接在后台对来自海外买家询盘的回复;三是对海外买

家询盘进行分类和管理;四是掌握买家采购动向和意图,在邮件的页面左侧类目,卖家可以看到买家的档案,包括“基本信息”“行为记录”“关注行业”“活跃程度”等;五是业务经理可以对询盘进行分配,给不同外贸业务员操作跟踪处理。但是,阿里巴巴国际站规定供应商要开通使用“外贸邮”,必须具备两个条件:一是企业必须有独立的域名,二是必须缴纳年费成为阿里巴巴供应商会员。本文中的“深圳天马行空 T-Shirt 服装厂”都具备了这两个条件,因此小李就按照这五个步骤去申请开通“外贸邮”:第一步:在申请页面输入框直接公司邮箱;第二步:对已有域名进行MX解析;第三步:通过主账号登陆“My Alibaba”,在类目找到“商机管理中心”,然后点击“询盘”,在导航栏找到“设置”

[基金项目]本文系2020年度广西高等教育本科教学改革工程重点项目“基于e-WTP视角下校企合作培育外贸跨境电商应用型人才的研究与实践”的阶段成果(项目编号:2020JGZ175)。

[作者简介]李德正(1966—),男,南宁师范大学师园学院副教授;研究方向:国际贸易、市场营销、跨境电商。

点击“邮箱域名管理”申请开通；第四步：点击“添加”后进入“域名验证”；第五步：域名验证完成以后，就可以对应账号添加域名邮箱。点击“开通”，显示开通成功。

### （二）利用“外贸邮”查看买家信息及处理方式

小李开通“外贸邮”之后，首先打开阿里巴巴后台“My Alibaba”页面，然后在页面左侧类目栏找到“商机管理中心”，点击导航栏中的“询盘”进入询盘管理后台，看到了买家的一些基本信息。例如，公司负责人的名字、是否在线、电话、邮箱、国家或地区等（如果买家填写这些信息就会显示），如果买家属于“会员客户”，平台的系统数据就会显示其最近三个月在阿里巴巴国际站的天数，以及有多少卖家把其添加标注为“会员”的数量。如果小李把这个信息添加为“我的客户”之后，该操作不仅会在平台系统的“行为数据”记录一次，更重要的是，平台系统数据会把最近三个月该客户在国际站“产品浏览”的次数、浏览了多少产品和种类、“有效询价的发出”数量、该客户发出的询盘信已被多少个卖家归类为“垃圾询盘”或者“垃圾询价”等信息显示出来。小李查看到这些信息之后，如果以后经常收到该客户的信息，就可以直接把他拉到“垃圾询盘”；如果小李觉得这个客户有明确的采购愿意，也可以标注为“有效采购需求”。当一些买家在采购搜索中关键词不设置“隐藏”功能时，小李也可以通过点击“买家最近搜索”，了解这一类买家最近都常用那些“关键词”进行产品搜索和浏览类目，从而实时掌握

该买家最近采购成交商品的类型、需求偏好、对卖家有何要求、年采购商品数量等信息。由此可见，“外贸邮”给出口商带来的各种好处是传统外贸方式无法比拟的，这也是它深受卖家青睐的重要原因。

### （三）使用“外贸邮”解读和分析来自买家的询盘

B2B的出口商、进口商、经销商、代理商、批发商等贸易商都是以企业名义进行的商品交易活动，因此买家的求购信息都是以发邮件询盘为主，而这些询盘邮件都会发到卖家在阿里巴巴国际站后台设置的“外贸邮”，卖家在这里可以接收和回复客户的邮件，并从中可以对海外客户进行分类管理等。例如，本文中的小李在阿里国际站平台旺铺发布产品后，如果某一位英国买家在阿里巴巴前台搜索的时候看到该产品正是他想采购的T-Shirt，那么他可以在线直接往小李公司的“外贸邮”发询盘信或者下单采购。当小李收到该买家的询盘后，首先要对这封询盘信进行分析确定如何回复后，就在“外贸邮”的页面上点击“询盘回复”，根据询盘内容起草一个订单，按照输入框要求填写完成，检查无误以后，点击“发送”，这样卖家所填写的询盘回复内容，就全部发送到这位英国买家的邮箱。而当这位英国买家回复的时候，询盘的内容也会在卖家外贸邮的页面展示出来。

## 二、外贸业务员使用“外贸邮”中常收到的询盘信类型

在B2B跨境平台中，询盘可以是交易的起点，但不是每笔交易

所必经的步骤，有时也未经询盘而直接向对方下订单。询盘对询盘人和被询盘人均无法律的约束力，但作为试探市场动态、建立贸易联系的重要手段，不可忽视。对于卖家而言，首先要学会识别各种询盘的类型，以便做出相应的回复。

### （一）虚假诈骗类的垃圾询盘

不管是传统外贸还是跨境电商，供应商的外贸业务员同样会经常收到一些虚假诈骗类的询盘。这类询盘信的内容一般是这样的：“Hi, Bob, I am interested in purchasing your T-shirts and booked the flight ticket to visit your factory, but unfortunately my money and passport has been stolen when I stopped over in Auckland, New Zealand. I now have to settle my hotel bill before departure to China, and as I applied for freezing my bank account, and it is now the weekend and the bank is unable to handle the relevant procedures for me, Please help me and I promise to make the refund next week, my VISA credit card account number is ... (译文：您好，鲍勃，我很想买你的T恤衫，订了参观工厂的机票，但很不幸，我在新西兰奥克兰停留时，我的钱和护照被偷了，但现在我必须去中国之前结清我的旅馆账单，因为我申请冻结我的银行账户，现在是周末，银行无法为我办理相关手续，请帮我，我承诺下周退款，我的VISA信用卡账号是.....)。”从这封

询盘信的内容中,我们就很清楚地知道,这位名字叫BOB的客户钱包被偷,希望能借钱给他付账。像这类内容中提到借款有关的询盘信,很明显就是垃圾询盘。

### (二)带有嫌疑的链接附件的垃圾询盘

这类带有嫌疑的PDF附件询盘信,内容一般都是这样的:“Dear Sirs, we are a buyer from London, UK. We are looking for Chinese suppliers. If you want to establish a business relationship with our company, please open the ATTACHMENTS of the imported products we need and quote in good time. Looking forward to your reply. Thank you. (译文:敬启者,我们是一个英国伦敦的采购商,目前正在寻找中国供应商,如果你想和我们公司建立业务关系,请打开我们所需要进口产品的附件,并及时报价,期待你的答复。谢谢。)”

收到这类邮件,仅从内容上来看,好像是很正常的询盘内容,但是当外贸业务员点击附件想打开看里面内容的时候,它却不是PDF文档,而是跳转到其他的网页、或者跳到一个链接,或者另外一个登陆界面。如果它出现对话框要求需要输入账号和密码,那么外贸业务员是可以判断出这样的询盘信基本上属于钓鱼邮件或者不法分子骗取账号密码的一种手段,必须提高警惕,以免上当受骗。

### (三)其它垃圾询盘

这类询盘信有几种情况。情况一:海外买家通过群发的询盘,被

阿里巴巴国际站后台检测到,系统已将其归类为“垃圾询盘”,或者有许多卖家已将其归类为“垃圾询盘”;情况二:买家在国际站平台注册账号所在国家与邮件发送地的IP不匹配,系统也将其归类为“垃圾询盘”;例如买家注册地是美国,发送询盘的IP是中国,如果不是其在中国代理机构,或者经过沟通确认其发邮件期间不在中国参加相关的商品交易会、博览会商务活动,那么外贸业务员就可以判断其是“垃圾询盘”;情况三:买卖产品不匹配的询盘,例如卖家销售的是空调机,买家需要的是电视机。这三种情况的邮件都可以归为其它垃圾询盘类别。

## 三、外贸企业使用“外贸邮”正确处理各类询盘的策略

跨境电商与传统贸易的做法一样,卖家无论是收到何种类型的邮件,都必须及时去处理。在跨境电商操作中,外贸企业处理各类询盘信的方式主要有四种。

### (一)简单回复垃圾询盘

与传统的外贸函电询盘不同,在阿里巴巴国际站“外贸邮”收到的垃圾询盘,一般采取这样的处理方式:首先必须在24小时以内回复,内容可以这样简单地回复“thank you for your inquiry, we will reply soon. (译文:感谢你发来的询盘,我们将很快回复你)”,然后就把它扔进“垃圾询盘”。平台的卖家哪怕是收到垃圾询盘也要在24小时以内回复询盘,然后才能把它添加进垃圾询盘。这主要是因为阿里国际站平台系统虽然无法鉴定该客户询盘

的真实性,但是系统设置指标和参数去测评服务商的服务是否周到,而且服务商的每一次回复询盘,每次都被系统自动检测并记载在“及时回复率”里面,也就是说,海外买家发来询盘,卖家多长时间才给予回复,是否及时回复等,平台系统就会自动检测和判断服务商的服务是否周到,并对服务商的服务质量进行计算评分,如果超过24小时内未回复,会影响服务商的服务质量和网站排名。因此,卖家收到海外询盘以后,无论是垃圾询盘、一般询盘或者是精准询盘,都要在24小时以内给予回复。因此,卖家收到垃圾询盘以后,首先给予回复,然后才能把它拉进“添加垃圾询价”,以后这个客户通过此邮箱发来的任何信息就会自动的进入到“垃圾邮件”,从而有效防止被其经常骚扰。

### (二)认真斟酌并回复系统询盘

供应商如果发现收到的询盘信存在语法错误,猜到句子意思但句子结构不够通顺,这种情况是属于国际站设置的系统模板询盘。也就是说,当买家在阿里巴巴国际站搜索产品的时候,发现自己比较喜欢某一种产品,就会点击“Contact Supplier 联系供应商”进入询盘页面。如果买家不想给卖家写留言,对自己感兴趣的产品也没有其他特别要求,他就会直接点击“Send Inquiry Now 立即发送询盘”,那么这个询盘就通过平台直接发送给供应商了。供应商收到这种询盘就属于系统询盘,表明客户对产品兴趣不大,采购意向不强。该询盘都是客户点击“Send Inquiry Now 立即发送

询盘”以后，系统自动生成的询盘。因此，卖家收到系统询盘，一般分析判断买家对己方产品兴趣不大，只能初步判断客户浏览过己方的产品。在供应商的实际业务操作过程中，虽然收到的是一个系统询盘，而且对方也没有留下任何产品的需求信息，但是不能够表明这是一个没有质量的询盘而放弃跟进。

### （三）设置统一的模板回复一般询盘

这种询盘内容，买家仅需要复制粘贴就可以发给每一个卖家，其询盘内容都是一样的，往往作为买家群发的询盘邮件的一种形式；另外有一种在阿里国际站平台很常见的，可能就是供应商的竞争对手用来对同行套价询盘的，虽然询盘给卖家提供了非常多的要求，但并没有针对特定的具体的产品提出相关要求，而只是提一些比较常规的问题，这个也必须防范和警惕。总之，这种询盘主要特点：一是采用系统询盘模块填写；二是没有明确的产品要求；三是询盘内容群发。这类询盘信卖家无法判断其真实性，可以归类为“一般询盘”或者“普通询盘”信来回复处理。回复这类询盘的内容要包括：第一、对买家进行礼节性问好；第二、介绍本企业的实力情况；第三、回应对方需求并进行报价；第四、为避免同行竞争者询盘套价，回复时必须对产品有选择性的报价，如果对方是套价竞争对手，他们一般是不会回复的；第五、有目的对买家进行提问，引导买家回复。因此，在阿里国际站平台对这些普通询盘的回复，有经验卖家通常采用三种处理方式之

一：一是设置统一模板进行回复（介绍企业实力、产品特色、竞争优势等）；二是要附上报价单；三是对买家提问一些针对性问题（款色、数量、要求、用途、身份等）。

### （四）详细回复目标明确的精准询盘

精准的询盘信内容通常是这样的：“Dear Jack, We are a T-shirt wholesaler in Auckland, New Zealand. We are interested in buying your NZ-380 series products with Begonia pattern. Please let us know the following: (a) What is the minimum order quantity of each product; (b) Can you do OEM business? (c) Please provide specific quotation and delivery time. Thanks. (译文: 杰克, 您好! 我们是一家位于新西兰奥克兰的T-恤批发经销公司, 有兴趣购买贵公司印有海棠花图案的NZ-380系列产品。请告知如下事项: (a) 每一款产品的最低起订量是多少; (b) 你们公司可以做代工业务吗? (c) 请具体报价及交货期。谢谢。)”这类询盘信的内容有买家的自我介绍、有具体产品的要求并且有公司邮箱。这样的买家应该是对卖家的产品进行了仔细地分析研究, 有很强烈的采购意向和明确产品需求, 买家下订单的概率是很高的。另外, 买家使用公司企业邮箱发来的询盘, 已表明该询盘是有质量的, 那么这类询盘属于精准询盘。对于这种精准询盘, 卖家不要急于回复, 而是通过 Google、facebook、bing 等国际站外的搜索引擎去搜索客户背景, 具体搜索方法就是

输入“客户姓名+国家”、“客户的电子邮箱后缀+国家”、“客户电话”等组合搭配搜索, 就可以找到买家公司的网站, 从而了解买家的规模、经营范围是否与卖家的产品有关联。如果通过该客户网站发现其经营范围产品与询盘需求不符, 卖家就必须询问其原因。

在跨境电商 B2B 平台从事出口贸易, 是国际贸易的新格局和新模式, 外贸企业可以在“云端”展示产品、推介、供采对接、洽谈等服务, 让买卖双方足不出户就可以下订单、做生意。阿里国际站提供的“外贸邮”, 为外贸公司对各种询盘进行分析、判断和认真解读并做出相应的回复处理提供了强有力地支持。▲

### 参考文献:

- [1] 阿里巴巴国际站[EB/OL]https://www.alibaba.com/.
- [2] 跨境电商[EB/OL]https://baike.baidu.com/item/%E8%B7%A8%E5%A2%83%E7%94%B5%E5%95%86/16540018fr=aladdin
- [3] 阿里国际站体验课[EB/OL]https://www.kuxiao.cn/space/student-space.html/myCourses
- [4] 跨境电商加速打造外贸新格局[EB/OL]https://baijiahao.baidu.com/sid=1663816613150807289&wfr=spider&for=pc.