

2014年1月 月刊 第18期

诺亚之风

※航运版※



青岛市太平路 51 号国际贸易大厦 23 楼
电话: 0532-82971085 传真: 0532-82971022
Email: service@tnzconsult.com
www.tnzconsult.com

诺亚之风

目 录

行业资讯

- 中国造的“非环保型”散货船仍有市场..... 2
- Times Navigation在太平洋造船订6+2艘散货船..... 3
- 2014煤价跌势提前 煤炭巨头降价争夺市场..... 3
- 中远连签多艘造船合同 5年来首次购置运力..... 4

百家论坛

- 被船东忽略的保险损失—空船共同海损..... 5

案例分享

- “LINER OUT”航次租船合同下的滞期费责任：如何解释航次租船合同的条款..... 7

走进诺亚

- 诺亚新闻..... 9

职场人生

- 职场技巧：你不得不知的非语言沟通..... 9

行业资讯

中国造的“非环保型”散货船仍有市场

来源: TradeWinds

非环保设计的现代散货船对希腊买家仍有吸引力,即便出自中国二线船厂,也不乏有人问津。据二手船经纪商预计,继行事低调的希腊船东 LMZ Shipping 于近日购入 1 艘后,接下来会有更多类似交易达成。

尽管中资银行所持的违约欠款船大多同属这一类别,但它们鲜少在市场露面,原因据称是多数主流中资贷款行不太与二手船经纪商来往所致。

持续强劲的需求

经纪商特别提到近期售出的 1 艘克罗地亚籍散货船,并将之视作希腊船东持续热捧现代超大灵便型和卡姆萨型二手船的标志。

该船为 5.7 万吨位的 Maja 轮(造于 2011 年),据报道已以 1920 万美元的价格售出。当时有 4 位买家对这艘造于浙江增洲的船表现出浓厚兴趣,且均为希腊船东,其中 2 家是上市公司。至《贸易风》截稿前,究竟哪家竞购成功尚未公布,只知道是一家大型知名企业。

浙江增洲过去主要为其它船厂建造分段船体,后来才跻身整船建造领域。Maja 轮是其首批建造的 3 艘系列船之一,同时也是克罗地亚船东 Losinjaska Plovidba 首次订造的新船。

有消息人士称,该船已被 Victor Restis 旗下的 Enterprises Shipping & Trading 买走。但据《贸易风》获悉,其实背后的买家是 LMZ Shipping,且按协议将立即交付并更名为 LMZ Phoebe 轮。



一位经纪商指出,“2012 年像 Maja 轮这样的船不会吸引到任何买家,尤其是希腊买家。”

租赁商手中的“烫手山芋”

与此同时,中国一些融资租赁界的船东(如工银及民生下属的融资租赁公司等)则因客户无力偿还贷款,而被迫持有一批数量可观,且急欲脱手的散货船。可这些船却鲜少进入二手市场寻找机会。

一位驻上海的经纪商解释道,这是因为“他们在这方面缺乏经验。”他透露称,据他所知其中的例外屈指可数。

对这些中国租赁商而言,另一个障碍在于他们手中的船大多订造于至少 3 年前,因此其账面价值普遍偏高。

Times Navigation 在太平洋造船订6+2艘散货船

来源: TradeWinds

太平洋造船在年末岁尾之际与这家希腊船东成功签约; 这是它旗下的畅销船型 - Crown63型今年以来接到的最大订单。

这家中资造船集团透露称, Times Navigation 已向其订造6+2艘 ultramax 型环保新船, 交付期定在2016年4月。

这批船为6.3万吨级, 将由集团旗下的大洋造船承建。

价款消息未予透露, 但今年此款船型稍早前的签约价大概为每艘2700万美元。

据克拉克森研究公司 (Clarksons) 提供的数据, 迄今为止太平洋造船已交付30艘 Crown63型船, 并于2013年将另外33艘的订单收入囊中。



这款设计看来在希腊船东公司当中尤其受欢迎, 对其青睐有加的包括纽约上市公司 Euroseas 和 Paragon Shipping, 此外还有 Thenamaris 和 Eastern Mediterranean Maritime 等。

2014煤价跌势提前 煤炭巨头降价争夺市场

来源: 经济参考报

之前借势频频提价的煤炭巨头, 如今却开始“掉头”大幅降价。《经济参考报》记者1月2日获悉, 作为市场风向标, 神华集团2014年1月各煤种的长协价格和现货价格均有所下调, 幅度在17元每吨到70元每吨, 且通过互保合同给予更大优惠。中煤集团等其他煤炭企业也同步降价, 出现混战抢市场的趋势。相较往年, 2014年煤价跌势开启提前了半个月。

新年伊始, 神华销售集团公司公布2014年1月各热值煤种的指导价格, 规定发热值为5500大卡的神混1号长协月度价格和现货挂牌价均为614元每吨, 较上一期下调17元每吨; 神混5000的价格则为575元每吨, 下调40元每吨, 而下调幅度最大的则是发热值为4500大卡的神混4号, 达到70元每吨。

“由于对神华集团提出的月度和季度定价方案不认同, 五大电力集团和华东部分电厂仍未签订合同, 所以目前先暂时按照此前的月度定价方式来执行。”汾渭能源煤炭市场分析师王旭峰告诉《经济参考报》记者, 神华和电企双方合同为互保合同, 如果合同执行中没有违约情况, 可在合同价格基础上优惠。

与此同时, 中煤集团也提出了1月的暂定基本价格, 发热量5500大卡的平混2号为590元每吨, 而在上一期该煤种价格还是631元每吨, 降幅远大于神华。

“往年港口煤价都是在春节前一周左右下跌, 而2013年年末价格虚高, 在市场需求不好的情况下还在上涨, 而且2014年大集团和电厂把长协价格定在590元每吨, 使得港口现货向这一数字回归。所以2014年市场开始提前进入‘跌时代’, 在2014年供需依然宽松的情况下, 几大煤炭集团已经出现混战的趋势。”王

旭峰说。

市场需求却早在2013年12月初就呈现减弱趋势，这从环渤海价格指数环比涨幅持续收窄、秦皇岛港库存缓慢回升、锚地待装煤炭船舶不断减少等多种迹象上可以得到印证。秦皇岛煤炭网分析师李廷认为，2014年国内煤炭产能将进一步得到释放，煤炭产量将逐步回升。预计煤价在2014年初将有一个较大幅度向下调整。而从全年来看，将有望整体呈现震荡走势。

“年初动力煤大幅下跌的可能性很大。但等市场价格回归到一个正常合理水平，将保持在较为平稳的区间，波动不会像2013年那么大。”王旭峰判断说。

中远连签多艘造船合同 5年来首次购置运力

来源：中国水运网

正在努力扭转亏损局面的中远集团近日再次签署多艘造船合同，包括4艘散货船和5艘超大型油轮。这是中远集团五年多来首次购置新船。



中远集团今天在其网站上透露，公司2013年12月30日与中船集团举行了4艘6.4万吨散货船建造合同的签字仪式。而根据旗下上市公司ST远洋今天发布的公告，该份合同是由全资子公司Prosperity Investment与中船集团所属中国船舶工业贸易有限公司签订。双方约定由中船黄埔文冲船舶有限公司建造、下水、配备及交付四艘散装货船，每艘船造价为2700万美元，协议总船价为1.08亿美元。

同样，中远集团下属大连远洋运输公司与大连中远川崎船舶工程有限公司也签署了30.8万吨VLCC建造合同。

此前在12月26日，大连远洋运输公司、大连船舶重工集团有限公司还与中船重工旗下中国船舶重工国际贸易有限公司签署了4艘超大型油轮（VLCC）建造合同，不过双方没有透露合同金额。

中远集团内部人士在回应网易财经询问时否认是因为市场转好才建造新船，“只是正常的造船合同”。而根据此前外媒报道，中远近期酝酿购入更为省油、环保的新干散货船，以此可以获得政府对淘汰老旧船只的补贴资金。有机构预测，未来三年内中远每年会得到约1.5亿元补贴。

ST远洋今天在公告中表示，订购四艘散装货船，将有利于改善本公司干散货船队的运力结构，提升船队核心竞争力，符合本公司及其全体股东的利益。而早在12月23日，ST远洋决议已批准全资子公司订造4艘6.4万吨灵便型船和5艘9400TEU船将解释最近将签署9艘新船的议案，公司的理由是“为改善集装箱和干散货船队的运力结构，提升船队核心竞争力”。

据外媒日前报道，消息人士透露，中国远洋正考虑从2014年上半年开始订购数十艘新货船，这也是近五年来中远首次大规模购入货船。中远已经连续两年巨亏，今年以来为避免被实施退市，已经多次甩卖资产。截止今年6月，中远旗下的干散船队共有332艘货船，远低于2008年旺盛时期的450艘货船的规模。

百家论坛

被船东忽略的保险损失—空船共同海损

诺亚天泽理赔董事-刘卫东

共同海损损失的前提是船舶货物面临共同危险，空载船舶似乎不可能发生共损，这是大多数船壳险的被保险人的通常认识。但是，为了鼓励遭遇到保险人承保的风险的威胁的船舶积极采取合理的避难措施，保险人人为地拟定了“空船共损”条件，并向船东提供这种保险保障。为了使广大船东在这方面得到提示，特将空船共损的概念、理论、保险人的责任和有关案例揭示如下，以饷读者。



在船舶空载航行（无货物利益方）的情况下，船舶保险人仍接受按共同海损赔付船东一部分损失的保险条款规定，源于美国普通法，目的是鼓励船东做合理的事情（进避难港），避免更大的损失甚至船舶的全损。美国习惯上视船舶所有人和船舶保险人为不同利益方。空载船舶采取的共同海损行为，既为了船东本身的利益，也是为了船舶保险人的利益，所以共损成立。英国法律和中国法律不承认没有货方，只有船方一人的利益可以构成共同海损，所以英国的协会船壳险条款和中国的船舶保险条款上要增加本条款，使得保险人在承担这种因共同利益得到保护而采取的措施所发生的费用时有了合同上的依据。

由于英国协会船壳险条款关于负责空船共损损失的做法起源于美国普通法，而不是以有货方利益存在为理论基础，所以英国协会船舶险条款中对于空船共损的成立附加了一个条件，即，船舶遭遇风险的航次应该是没有任何租约在身。而我国保险人对于空船共损成立的附加条件恰恰相反，是要求船舶遭遇风险的航次必须有一个租约在身。（但是这个附加条件并没有出现在保险人的保险条款中，只是保险人在处理空船共损案件时的一个参考依据）其原因是依据我国的民法，海商法和保险法尚找不到类似于美国普通法的那种理论，即，单方采取的避难措施会与相关的保险人产生连带的共同利益。但是，鼓励船舶及时避难毕竟需要有一个牵涉到某种利益的理论基础，这种基础就被建立在了租约的存在上，其原理是如果保险人不去承保这种风险，会导致船舶为了争取租约下的运费和租金而冒险航行。

需要注意的是，空载航行发生的共损仅限于被额外消耗掉的燃料物料，给养，船员工资和其他合理费用。这主要是只有作为共同海损时，保险人才会赔付工资和给养。保险人不承担任何情况下的船舶发生延误的船期损失。这样一来，空载船舶中途出事，船东会担心一转去避难港加上停留，船舶少说也要停留十天八天，工资和给养会无辜消耗，如果有租船合同在身，租家也会停租或不付运费。这样，考虑到离着装货港已经不远，虽然船舶出了事有损坏，估计可以捱得到去目的港，到达后就会一边装货，一边修船而不发生和少发生船期和费用损失，因此船舶会冒险开往目的港。（在此情况下船舶会发生保险人承保的船舶全损）为了避免这种风险发生，保险人利用条款的约定，鼓励船舶进入避难港，避免更大的船舶损失的发生。所以空载航行共损中发生的额外消耗，可以向保险人索赔，保险人愿意合理负担。

船东们可以温习一下目前国内通用的人保船舶险86条款。该条款关于共同海损和救助条款的第（3）条规定“当所有分摊方均为被保险人或者当保险船舶空载航行并无其他分摊利益方时，共损理算应该按《北京理算规则》（第5条除外）或明文同意的类似规则办理。如同各分摊方不属于同一人一样。该航程应自起运港或起运地至保险船舶抵达除避难港或加油港外的第一个港口为止，若在上述中途港放弃原航次，则该航次即行终止。”

为鼓励船东合理地选择进入避难港，而非冒险地续航至预定目的港，上述空船共损条款规定在船舶空载航行时，只要构成共损的其他要件（存在危险，行动是有意和合理的，费用是额外的并且行动是成功的）皆具备，对额外的费用也作为共损费用来看待。如航次延长时间发生的船员工资，给养和船舶的燃料物料消耗，由船舶保险人负责予以赔偿。换言之，对共损的构成，保险人只放弃了共同利益这一要件。

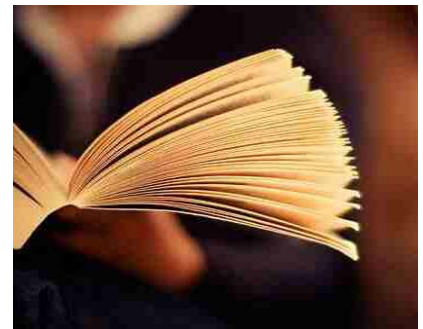
按照人保船舶险条款，如果运输合同中载有理算规则的条款，就按照该理算规则理算；如果没有则按照“北京规则”理算。“北京规则”中的第五条是指船东在采取共损措施时垫付的各项费用所发生的利息和手续费也要计入共同海损金额中。而根据人保船舶险条款，该第五条被除外不计（原因是船舶空载航行时，只有船舶一方，完全没有必要对船东垫付的费用和船舶遭受的损失给予利息和手续费）。

根据保险条款，空载航行发生的共损仅限于船舶意外事故发生后，船舶从出事地点驶往避难港，在避难港停留期间和危险消除后回到正常航线期间发生的，被额外消耗掉的燃料，物料，给养和船员工资。需要注意的是，这些费用无论如何都以船舶到达原计划的第一个装货港为止，如果在此之前，船舶放弃了预定的航程，不再有续航的打算，那么空载航程就在此刻终止，此后发生的任何费用和损失不再做为本航程发生的共损。所以，保险人对空载航程，即共损计算的截止时间做了严格的限定。该航程应至保险船舶抵达除避难港或者加油港外的第一个港口为止，因为保险人很难掌握船舶在发生共损时的预定目的港，而且，如果在上述避难港或加油港放弃原定航次，该航程即行终止。

另需强调的是，保险人对于空船共损承担的补偿责任，像其他被承保的风险和责任一样，都受制于保单中的“除外责任”的限制。即，如果引起空船不得不采取避难措施的原因不是保险人承保的风险，而是保单中的除外责任引起，例如，被保险人事先知晓的船舶不适航，被保险人的疏忽或故意行为，船舶的正常磨损，锈蚀，腐烂或保养不周和材料缺陷等。如果是这些原因之一导致船舶在空载的情况下驶往避难港，保险人便不再按照空船共损来承担船舶的额外消耗和费用。

为了方便读者对于空船共损与保险人的责任的理解和认识，特提供一个国内发生的案例如下：

1991年7月，Gold Path 轮（金路轮）在大连 PICC 投保了船舶一切险。保险有效期间，7月11日该轮第24 航次从韩国仁川空放至青岛途中，因轮机员疏忽导致主机严重受损，失去自航能力，后来该轮被烟救局派船拖到大连港修理，直至9月29日修复后才完成海上试航。共发生救助费140,000元，修理费303,446元和备件费10517马克。这些款项都由保险人先行支付了。船东后来又向保险人索赔修船期间发生的船员工资和消耗的燃料物料，并认为按照 PICC 条款，这些费用应该属于空船共损费用。保险人则以不存在运费分摊利益，共损不成立为由拒赔，船东遂于1993年7月7 日将保险人诉至大连海事法院。



庭审中被告答辩说船东的索赔不能成立，理由是，（1）根据保险人的条款说明和理赔实践，保险人十余年来从未赔过此种共同海损，已经形成习惯做法，故应受到法院之尊重。（2）该轮原计划到青岛装载水泥然后去韩国，这在航海日志中有记载。但是该轮在大连修复后并没有去青岛装货，而是在大连受载一票豆制品去了日本，履行的是不同的航次，因此大连港的地位从避难港变成了目的港，所以船舶从到达大连的那一刻即终止了航程，此后发生的船员工资，燃料物料不能算入空载共损。

在审理过程中大连海事法院认为，从 PICC 船舶条款上解释，不能否认空船共损的约定。并认为应该从实际放弃原定航程的时刻停计共同海损费用的发生期间。保险人后来补充答辩说，法院应该调查船舶放弃原航程的情况。船东应该向法院披露和提交他与原租船人之间的程租租约和与租家的来往函电。保险人还

分析说航程应该合理地被认为是在事故发生不久后就被放弃，因为从仁川到青岛的航程仅有三天，而待运的水泥很快会受潮，从常识上讲绝对不会等到三个月之后再解约放弃航程，而且即使船东不解约，租家也会解约。但是船东代表作证说有关函电和材料意外在机场丢失。

一审法院经过审理，判定应以船舶实际履行的，去日本的航次租约签订的时间（1991年9月28日）作为船舶原航程终止的时间，并且认定存在的85天内发生的船员工资，给养，燃料物料消耗，甚至拖轮，船员奖金，港口施费，监修人员工资，奖金和差旅费，给工头个人的赶修费和修船人员在船用餐费等皆作为共同海损费用，由被告保险人赔偿。

被告保险人不服判决，提起了上诉，辽宁省高级人民法院经过审理后维持了原判决。

虽然我国船舶保险条款中的保险人责任和承担的风险是列明在保单中的，由于船舶保险的专业性较为特别，许多被保险人不能对于每一项条款做到完全理解。本文的分析和说明仅仅就“空船共损”条款做点启发，期望能够使得广大被保险人对于自己的保险权利，义务增加了解。

案例分享

“LINER OUT”航次租船合同下的滞期费责任：如何解释航次租船合同的条款

来源：航运在线



背景

本案双方签订了一份航次租船合同，自波兰运送钢条至安哥拉罗安达。在运输途中，船舶在苏格兰又装载了一票货（下称“苏格兰货”）。船舶停靠罗安达港抛锚后，出具卸货准备就绪通知（NOR）。此后不久，上述苏格兰货卸在了一个私人码头。此后，船舶不得不等上11天才有合适的泊位可供卸载涉案租约下的货物。靠泊期间，卸货作业因等待装载货物的卡车被耽误了共10个小时。船东主张，在卸完上述苏格兰货之后因等待泊位以及因等待卸货卡车所耽误的时间损失，

应该由租家来承担。

本案租约由双方达成的订租确认书和租家签署的金康94格式租约构成。涉案争议，主要源于订租确认书与金康格式租约的相关内容存在冲突。订租确认书包含这样的条款“Freight eur 72,50 - pmt free in lsd/liner out under hook”（黑体着重强调）。“Liner out”通常是指运费包括卸货港的卸货费用。“Under Hook”在卸货作业中，通常是指船东/托运人将于船边安排卸货。

仲裁庭的意见

仲裁庭认为本案订租确认书中的条款与租家签署的金康租约格式租约存在“根本的冲突”。一方面，订租确认书就装运港的装卸时间计算和滞期费作了规定，但没有类似条款针对卸货港。此情形结合上述“Liner out”条款，清楚地表明船东应该负责安排卸货，包括等待泊位的时间，尽管该等待时间并非在卸

货作业过程中产生。另一方面，根据金康格式条款，在卸货港应该有 NOR 和装卸时间，从而租家也有相应的义务，且若租家违反该等义务，也可能产生相应的赔偿责任（即滞期费）。

仲裁庭认为上述该等条款冲突无法协调一致。故此，仲裁庭认为，唯一合理的合同解释在于认定订租确认书中载明了当事人最确切的意图，从而在金康格式条款与其冲突时，应当以订租确认书的内容为准。此外，这种解释也与订租确认书中的规定相符，即“其他条款按照租家签字的金康 94 格式租约，并按照主条款（即订租确认书）的内容作相应的逻辑修改...”。据此，仲裁庭认为本案中船东基于等待泊位的时间损失索赔不能成立。

然而，就本案中因等待卸货卡车的时间损失，船东索赔成功。仲裁庭认为，订租确认书条款中的“under hook”的含义是指一旦货物放置于码头护板（在本案中应指卸载于卡车上），则船东的责任即告终止。从该时点开始，应由租家负责移走货物，自此，任何因迟延提供足够的卸货卡车造成的时间损失也应当由租家来承担。租约本身未就卸货港约定滞期费率，因此相关的损害赔偿应当按照卸货当时的市场租金率来计算。然而，仲裁庭根据双方有关装运港滞期费（载于订租确认书）的约定以及船东用以证明其遭受损失的证据，最终裁定按照装运港的滞期费率每天 10,000 欧元计算损害赔偿金。

仲裁庭认为，即便其关于订租确认书和金康格式租约之间冲突的认定是错误的，本案中船东在罗安达抛锚时出具的 NOR 也是有瑕疵的。船舶在出具 NOR 时尚未准备就绪，因为上述苏格兰货尚未开始卸货。就本案而言，船东需要出具新的 NOR，但船东未能做到这一点。因此，基于这第二层理由，船东在本案中就其等待泊位的时间损失的索赔也不能成立。

仲裁庭进一步认为，在如下的租约条款中，泊位拥挤或泊位被占用并不属于例外情形：

“因下列原因[原文误述为“条款”]而引起的时间损失不应计算在装卸作业时间内，即战争、叛乱、骚乱、民众暴动、政治骚乱、暴乱、罢工、驳船、拖船工人或其他必需的作业（运输、交付、装运或卸载上述货物，无论部分或是总体）人员的停工、恶劣天气、海关或当局其他机构的介入，或者火车运输的部分或全部停运，或者租家无法掌控的任何其他事由。”

最后一句兜底的用词“租家无法掌控的任何其他事由”应当根据其上文中的语境来解释，而泊位占用或拥挤则不能被视为与前述条款中列出的事项类似。因此，与等待泊位有关的时间损失，在本案中并没有被上述条款所排除。

评论

本案很典型地适用了这样的原则，即在合同是在特别商定条款的基础上订立但同时也纳入了某格式条款，而在发生并入条款与特别商定条款之间的冲突时，一般来说则应该以特别商定条款为准。在本案中，“Liner out”仅两个字，但是在与订租确认书中的其他条款一并阅读时，则实际上是构成对金康格式租约条款中某些义务性条款变更的最关键因素。



仲裁庭对于船东在罗安达锚地出具 NOR 的认定，尽管并非本裁决的决定性内容，但其裁定遵循了业已确立的判例，特别是上诉法院在 The Happy Day [2002] 2 LLR 487 一案中的裁决，同时也彰显了在 NOR 有瑕疵的情况下重新出具 NOR 的重要性。

走进诺亚

※ 2013年12月31日，诺亚天泽保险经纪在青岛公司成功召开了“2013年度工作总结暨2014年度工作计划会议”，公司全体员工出席了本次会议。

会上各分公司总经理及各部门经理分别做了2013年度工作总结汇报及2014年工作计划，董事长田丰先生做了总结性发言。田丰董事长充分肯定了大家在2013年里所做的努力，全面总结了公司在2013年取得的成绩与不足，重点部署了2014年公司发展的战略计划。田丰董事长指出，要抓住机遇，快速发展，结合行业特点深入研究相关领域，找准切入点；同时，要全面提升公司管理水平，立足长远发展。

此次工作会议，总公司与分公司的参会人员进行了充分的沟通与交流，分享了信息与经验，开拓了思路，凝聚了力量，坚定了信念。

职场人生

职场技巧：你不得不知的非语言沟通

心理学认为：沟通时信息的全部表达=7%语调+38%声音+55%肢体语言。职场中，不仅说话是一门技术，非语言沟通也是你不得不知的技巧。



什么是沟通？从心理学角度分析，沟通是人与人之间或人与群体之间思想与感情的传递和反馈的过程，以求思想达成一致和感情的通畅。美国传播学家艾伯特·梅拉比安曾对于沟通提出一个公式：
沟通时信息的全部表达=7%语调+38%声音+55%肢体语言。
我们把声音和肢体语言都归为非语言交往的符号，那么人际交往和销售过程中信息沟通就只有7%是由言语进行的。

1、目光

目光接触，是人际间最能传神的非言语交往。在销售活动中，听者应看着对方，表示关注；而讲话者不宜再迎视对方的目光，讲话者说完最后一句话时，才将目光移到对方的眼睛。这是在表示一种询问“你认为我的话对吗？”或者暗示对方“现在该论到你讲了”。

2、衣着

在谈判桌上，人的衣着也在传播信息与对方沟通。意大利影星索菲亚·罗兰说：“你的衣服往往表明你是哪一类型，它代表你的个性，一个与你会面的人往往自觉地根据你的衣着来判断你的为人。”

3、体势

达芬·奇曾说过，精神应该通过姿势和四肢的运动来表现。同样，销售与人际往中，人们的一举一动，都能体现特定的态度，表达特定的涵义。

销售人员的体势会流露出他的态度。身体各部分肌肉如果绷得很紧，可能是由于内心紧张、拘谨，在与地位高于自己的人交往中常会如此。推销专家认为，身体的放松是一种信息传播行为。向后倾斜15度以上是极其放松。人的思想感情会从体势中反映出来，略微倾向于对方，表示热情和兴趣；微微起身，表示谦恭有礼；身体后仰，显得若无其事和轻慢；侧转身子，表示嫌恶和轻蔑；背朝人家，表示不屑理睬；拂袖离去，则是拒绝交往的表示。

4、声调

恰当地运用声调，是顺利交往和销售成功的条件。一般情况下，柔和的声调表示坦率和友善，在激动时自然会有颤抖，表示同情时略为低沉。不管说什么话，阴阳怪气，就显得冷嘲热讽；用鼻音哼声往往表现傲慢、冷漠、恼怒和鄙视，是缺乏诚意的，会引起人不快。

5、礼物

礼物的真正价值是不能以经济价值衡量的，其价值在于沟通了人们之间的友好情意。原始部落的礼品交换风俗的首要目的是道德，是为了在双方之间产生一种友好的感情。同时，人们通过礼品的交换，同其他部落氏族保持着社会交往。当你生日时送你一束鲜花，你会感到很高兴，与其说是花的清香，不如说是鲜花所带来的祝福和友情的温馨使你陶醉，而自己买来的鲜花就不会引起如此愉悦的感受。

6、时间

文化背景不同，社会地位不同的人的时间观念也有所不同。如德国人讲究准时、守时；如果应邀参加法国人的约会千万别提早到达，否则你会发觉此时只有你一个人到场。有位驻非洲某国的美国外交官应约准时前往该国外交部，过了10分钟毫无动静，他要求秘书再次通报，又过了半个小时仍没人理会他，这位外交官认为是有意怠慢和侮辱他，一怒之下拂袖而去。后来他才知道问题出在该国人的时间观念与美国人不同，并非有意漠视这位美国外交官。

7、微笑

微笑来自快乐，它带来的快乐也创造快乐，在销售过程中，微微笑一笑，双方都从发自内心的微笑中获得这样的信息：“我是你的朋友”，微笑虽然无声，但是它说出了如下许多意思：高兴、欢悦、同意、尊敬。作为一名成功的销售员，请你时时处处把“笑意写在脸上”。

