



高等教育财经类核心课程系列教材
高等院校应用技能型精品规划教材

外贸跟单实务

Practice For Foreign Trade Merchandiser

应用 · 技能 · 案例 · 实训

李 贺 © 主编



项目引导 任务驱动
理念新颖 贴近实际
经典案例 模拟实训
强调应用 富有特色



高等教育财经类核心课程系列教材
高等院校应用技能型精品规划教材

外贸跟单实务

Practice For Foreign Trade Merchandiser

应用 · 技能 · 案例 · 实训

李 贺 ○ 主编



图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单实务:应用·技能·案例·实训/李贺主编. —上海:上海财经大学出版社, 2017. 1

高等教育财经类核心课程系列教材

高等院校应用技能型精品规划教材

ISBN 978-7-5642-2517-9/F·2517

I. ①外… II. ①李… III. ①对外贸易-市场营销学-高等学校-教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2016)第 175064 号

☐ 责任编辑 汝 涛

☐ 书籍设计 杨雪婷

WAIMAO GENDAN SHIWU

外 贸 跟 单 实 务

——应用·技能·案例·实训

李 贺 主 编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

上海译文印刷厂印刷

上海景条印刷有限公司装订

2017 年 1 月第 1 版 2017 年 1 月第 1 次印刷

787mm×1092mm 1/16 18 印张 460 千字

印数: 0 001—4 000 定价: 39.00 元



伴随中韩、中澳自由贸易协定的正式生效,首次降税的同时启动,这两个自贸协定均覆盖货物、服务、投资等领域,实现了全面、高质量和利益平衡的目标,不仅为全方位的经贸合作带来长期利好,而且给中国对外经贸关系乃至亚太地区经济深度融合带来巨大推动力,形成“一带一路”大市场,将“一带一路”打造成畅通之路、商贸之路、开放之路。在这种背景下,外贸行业分工细化逐渐成熟,外贸跟单作为一种新的岗位融入外贸行业。外贸跟单岗位的出现划清了外贸企业中各岗位的责任界限,并且充分调动了企业外贸跟单人员的积极性和创造性。

鉴于我国国际经济与贸易的不断发展,一方面外贸业务中需要专业的外贸跟单人员,另一方面缺乏外贸“技能型”人才。对此,结合目前教育部对高校教改的要求,以及财经类高等院校应用技能型学生培养模式教学目标的创新,编写了这本实用性很强并具有一定前瞻性的《外贸跟单实务——应用·技能·案例·实训》。

本书在介绍外贸跟单理论的同时,重点阐述外贸跟单的实践操作,使学生能够更多地了解外贸跟单业务的实际应用技能,进而突出以培养学生实践应用能力为主线的应用技能型教育的特色,体现了教材内容和形式的创新。

本书共有七个项目,涵盖了外贸跟单与外贸跟单员、出口贸易业务跟单、进口贸易业务跟单、外贸商品知识、外贸跟单管理、外贸跟单业务法规与制度、外贸跟单实务计算。本书按照应用技能型人才培养的“项目引领、任务驱动、实操技能”模式来编写,每一个项目都有“知识目标”、“技能目标”、“素质目标”、“教学目标”、“知识支撑”;内容上有“同步思考”、“职场指南”、“拓展阅读”;课后编排了“项目小结”、“关键术语”、“应知考核”(包括单项选择题、多项选择题、判断题、简答题)、“应会考核”(包括案例分析、技能考核、观念应用)、“项目实训”(包括实训项目、实训情境、实训任务、实训要求)。这样使学生在学习每一项目内容时做到有的放矢,增强学习效果;应知应会练习对学生所学习知识的巩固加深大有裨益,同时案例、实训又能帮助学生加深对外贸跟单业务的理解,学会在实际工作中将基本的理论和实务应用技巧付诸实践。

根据培养 21 世纪财经类应用技能型人才的需要,本书力求体现以下特色:

1. 结构合理,体系规范。本书针对高等院校经济类与非外贸类课程的特点,将内容庞杂的外贸跟单理论与实务基础知识系统性地呈现出来,力求做到理论知识必需、够用,体系科学规范,内容简明实用,帮助学生为今后从事相关工作打下基础。

2. 内容求新,应用性强。本书从高等教育的教学规律出发,与实际接轨,介绍了最新的理论知识和案例,在注重外贸跟单必要理论的同时,强调外贸跟单实务基本技能的应用;主要引导学生“学中做”和“做中学”,一边学理论,一边将理论知识加以应用,实现理论和实训一体化。

3. 栏目丰富,形式生动。本书栏目形式丰富多样,每个项目设有知识目标、技能目标、素质目标、教学目标、同步思考、职场指南、拓展阅读、项目小结、关键术语、应知考核、应会考核、项目实训等栏目,丰富了教材内容与知识体系,也为教师教学和学生更好地掌握相关知识提供了首尾呼应、层层递进的可操作性教学方法。

4. 课程资源,配套上网。为了配合课堂教学,我们设计制作了教师课件、参考答案、课程教学大纲、配套习题、模拟试卷等实现网上运行,充分发挥网络课程资源的作用,探索课堂教学和网络教育有机结合的新途径,需要者可登录上海财经大学出版社网站 <http://www.sufep.com>“教学资源”中免费下载。

本教材适用于高等教育和应用技能型教育层次的国际经济与贸易、物流管理、商务英语、国际航运、报关与国际货运、国际商务等专业方向的学生,同时也可作为从事外贸跟单业务人员的辅助读本。本书由李贺主编。本书在编写过程中,参阅了参考文献中所涉及的教材、著作,同时得到了上海财经大学出版社的大力支持,谨此一并表示衷心的感谢!由于编写时间仓促,加之编者水平有限,本书难免存在一些不足之处,恳请专家、学者批评指正,以便改进与完善。

编者

2016年10月



前言	1
项目一 外贸跟单与外贸跟单员	1
任务一 外贸跟单岗位认知	1
任务二 外贸跟单员	4
应知考核	8
应会考核	10
项目实训	10
项目二 出口贸易业务跟单	12
任务一 出口贸易一般工作流程	12
任务二 选择生产企业	18
任务三 样品、合同、订单跟单	27
任务四 原材料采购跟单	41
任务五 生产进度跟单	48
任务六 出口产品包装跟单	50
任务七 出口产品质量跟单	59
任务八 外包跟单	75
任务九 国际货物运输跟单	77
应知考核	104
应会考核	106
项目实训	107
项目三 进口贸易业务跟单	115
任务一 进口贸易跟单的基本流程	115
任务二 进口贸易跟单的主要工作	117
任务三 进口业务跟单实务	126
应知考核	144
应会考核	147
项目实训	149
项目四 外贸商品知识	151
任务一 外贸商品学基础	151

任务二 外贸出口部分商品简介	163
任务三 商品质量标准体系及组织	169
应知考核	174
应会考核	176
项目实训	177
项目五 外贸跟单管理	178
任务一 生产运作管理概述	178
任务二 生产企业的组织结构和管理方式	181
任务三 客户关系管理	195
应知考核	208
应会考核	211
项目实训	213
项目六 外贸跟单业务法规与制度	214
任务一 合同概述	214
任务二 出口收汇核销管理	219
任务三 出口货物退(免)税管理办法	223
任务四 加工贸易货物管理制度	226
任务五 我国对外贸易管制	231
应知考核	244
应会考核	246
项目实训	247
项目七 外贸跟单实务计算	248
任务一 集装箱装箱量的计算	248
任务二 海洋运输费用计算	251
任务三 进出口商品报价核算	255
任务四 进口成本核算	263
任务五 保险费、佣金和利润核算	265
应知考核	267
应会考核	269
项目实训	270
附录	272
综合出口跟单操作	272
综合进口跟单操作	277
综合计算、案例操作	278
参考文献	279



项目一

外贸跟单与外贸跟单员

知识目标:

理解:外贸跟单与外贸跟单员的概念。

熟知:外贸跟单的工作范围及特点。

掌握:外贸跟单的分类及外贸跟单员的知识构成、工作界定及其定位、跟单工作流程。

技能目标:

学生了解外贸跟单员基本的岗位认知,能够熟知外贸跟单员的基本业务范围。

素质目标:

学生能够具有运用国际贸易基础知识了解外贸跟单员在外贸业务中的重要作用的能力。

教学目标:

教师要培养学生从国际贸易发展趋势中关注外贸跟单业务,培养从事外贸跟单活动的兴趣。

知识支撑:

任务一 外贸跟单岗位认知

一、外贸跟单岗位的产生

自中国加入 WTO 以来,对外贸易迅速发展,外贸行业内分工趋向细化,外贸跟单作为一种新的岗位应运而生。在国际贸易中,外贸企业作为国际化市场运作的实体,要实现企业经营目标,必须要拥有现代化的经营理念,懂得国际贸易惯例与规则,要有既熟悉进出口流程又懂得产品生产流程,能够保证合同顺利履行的高素质的业务人员,这就是外贸跟单员。

在外贸企业中,国际贸易业务员的工作是十分重要的。在出口业务中,国际贸易业务员负责寻找国外客户、洽谈业务、签订合同及组织履约;跟单员和单证员从属于业务员,相当于业务员在履行合同过程中的“左膀右臂”。业务员签订合同后,跟单员负责联系生产厂商(这种情况下,该外贸企业应该属于流通型贸易公司)、组织货源;单证员负责缮制相关单据,向银行办理结汇。具体如图 1-1 所示。

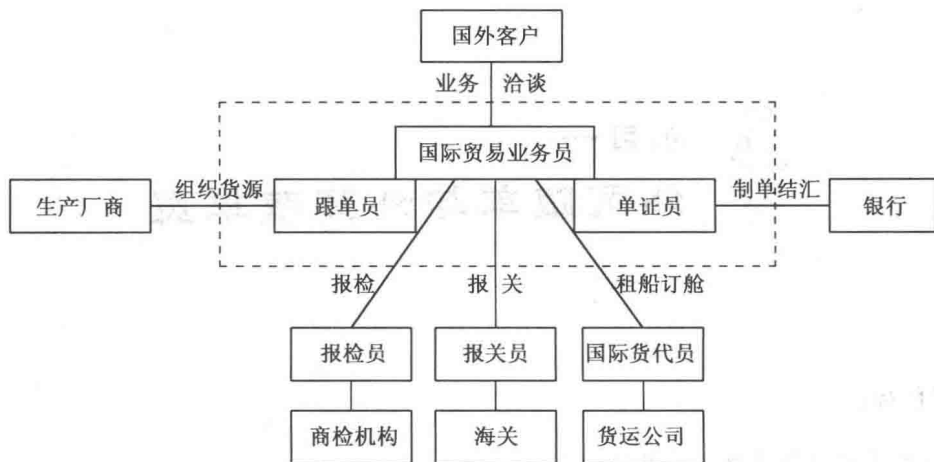


图 1-1 外贸业务中的各种专业岗位关系

外贸跟单岗位的出现既是外贸企业内部管理结构、管理水平和经营效率有效调整和提高的需要,也是外贸企业避免业务操作失误、防范贸易风险的需要,更是当今贸易管理规范化和科学化的表现。

外贸跟单岗位的产生,从系统论的角度看,系统是由若干相互关联的基本要素构成的,系统中各要素不是孤立存在的,要素之间是相互关联的,外贸业务中的各个分工也不是孤立的,是一个有方向性的动态过程。例如,在生产跟单中,原料的采购、工艺流程与技术、生产进度与质量监控等环节;在外贸跟单中,“货、证、船、款”的平衡,装运、保险、报关、结汇的操作与监控等环节,都涉及系统的层次性和有机性。从控制论的角度看,控制论通过对系统运动规律的认识,能动地运用有关的信息并施加控制作用以影响系统运行行为,达到人们预定的目标,外贸跟单员的任务就是落实合同或信用证条款,对生产安排、组织货源、质量管理、报关报检、装运结汇等过程进行全程监控。无论是前程跟单、中程跟单还是全程跟单,任何一个环节的问题处理不当均会酿成风险或损失。所以,跟单员要规避业务进程中的各种风险,积极主动地解决可能产生的问题。

由此可见,外贸跟单岗位的作用是有效防止业务基础环节的失误与漏洞。这直接关系到企业风险防范机制的正常运行,对维护客户关系、市场声誉和企业可持续发展都具有重要意义。

【同步思考 1-1】 外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

在工作重点方面,外销员主要负责业务操作全过程;跟单员主要负责外销员(经理)交办的涉及业务操作全过程的相关事务,侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作,根据企业的不同及工作熟练程度不同,其所涉及的工作内容也是不同的;单证员主要负责商检、运输、保险、报关、结汇等环节的单证事务;报关员主要负责货物、运输工具、物品进出境时向海关办理进出口报关、纳税等海关事务;报检员主要负责办理货物、运输工具、物品进出境时的商检事务;货运代理员主要负责办理货物进出境运输事务。

二、外贸跟单的概念及分类

(一)外贸跟单的概念

外贸跟单^①是指外贸公司各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户、生产企业与客户之间联系与沟通的“桥梁”，是外贸行业中的一个细分的从业岗位。

(二)外贸跟单的分类

外贸跟单的分类如表 1-1 所示。

表 1-1 外贸跟单的分类

分 类	内 容
按业务进程	前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库完毕为止 中程跟单是指“跟”到装船清关为止 全程跟单是指“跟”到货款到账，合同履行完毕为止
按商品类别	纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等
按企业性质	生产型企业的跟单、贸易型企业的跟单、外商办事处的跟单
按具体业务环节	运输跟单、原材料跟单、包装跟单、外包跟单、生产跟单、样品跟单
按货物的流向	出口跟单、进口跟单

(三)生产企业跟单与外贸公司跟单

生产企业跟单与外贸公司跟单相比，既有相同之处，又有不同之处，具体如表 1-2 所示。

表 1-2 生产企业跟单与外贸公司跟单的异同

相 同 之 处	不 同 之 处
(1)跟单目标相同：都是以外贸订单为中心，进行生产进度、产品的质量和数量的跟踪，以保证订单货物能够按时、按质、按量达到信用证的要求 (2)跟单人员的知识构成相同：不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、保险知识、商品知识及相关外语和语言沟通能力，还需要具备使用计算机应用软件的能力 (3)跟单范围相同：一名合格的外贸跟单员要具备某项商品的专业知识，精通该商品的生产操作要领，能分析和解决生产过程中出现的问题，协调各方(部门)的利益，妥善处理商品的质量问题，满足和达到工艺和客户的要求	(1)跟单工作侧重不同。生产企业外贸跟单员的跟单工作大部分以生产跟单为主，即以生产过程的商品质量和数量的跟踪为主。因此，对生产企业外贸跟单员的素质要求，偏重于产品知识、工艺质量、一般的外语沟通能力以及计算机应用软件操作等方面。由于生产企业从事外贸活动的能力不及专业的外贸公司，外贸跟单员往往要从事几个岗位的工作，因此对外贸跟单员的要求是能够胜任全程跟单的工作 (2)所处企业不同。外贸公司外贸跟单员的工作所涉及产品品种、结算方式等比生产企业外贸跟单员要相对多些，接触的企业面比生产企业外贸跟单员相对广些，跟单的主要内容与生产企业外贸跟单员有一定的差异

^① “跟单”中的“跟”是指跟进、跟随，“单”是指合同项下的订单(指合同或信用证项下的货物贸易订单)。而外贸跟单中的“单”，是指企业中的涉外合同或信用证项下的订单。

任务二 外贸跟单员

一、外贸跟单员的概念

外贸跟单员是指在进出口业务中,在贸易合同签订后,依据相关合同或单证对货物生产加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪或操作,协助履行贸易合同的外贸从业人员。

【职场指南 1-1】 外贸企业招聘中常用的跟单员英文表示

包括:①Order Production Coordinator;②Order Supervisor;③Order Tracker;④Documentary Handler;⑤Merchandise;⑥Order Follower;⑦Quality Controller。其中,“Quality Controller”常见于报纸、杂志的招聘启事,简称“QC”。

【拓展阅读 1-1】 外贸跟单员的工作内容及知识技能要求

跟单员的工作内容主要有:外贸业务跟单、物料采购跟单、生产过程跟单、货物运输跟单及客户联络跟踪(客户接待)。

(1)外贸业务跟单(外贸业务跟进):了解基本外贸知识,包括谈判、报价、接单、签合同等,以及基础外语和函电往来。

(2)物料采购跟单(业务跟进):懂营销、懂产品(包括物料、性能、使用、保养)。

(3)生产过程跟单(生产进度跟进):懂生产、懂管理、懂沟通。

(4)货物运输跟单(出货跟进):货物运输知识(包括运输工具、方法、配柜)以及了解报关知识。

(5)客户联络跟踪(客户接待):了解对客户的管理,懂国际礼仪知识。

二、外贸跟单员的定位

外贸跟单员是协助外贸业务员(经理)开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货的业务助理。他是连接外贸公司各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户、生产企业与客户的“桥梁”。

三、外贸跟单员的基本素质

(一)职业素质

外贸跟单员职业素质主要包括以下方面:

(1)自觉维护国家和企业的利益,关注国内外的政治经济形势,能正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系,为对外经济贸易事业勤奋工作。

(2)遵纪守法、廉洁自律,不行贿、受贿、受賄,在对外经济交往中珍视国格和人格。

(3)严守国家机密和维护商业机密,自觉遵守外事纪律,遵守企业的各项规章制度。

(4)对本职工作认真负责,忠于职守;努力学习,勇于实践;积极开拓,锐意进取。

(二)能力素质

能力素质主要包括以下方面:

- (1)综合业务能力;
- (2)市场调研和预测能力;
- (3)推销能力;
- (4)语言文字能力和口头表达能力;
- (5)社交协调能力。

(三)知识素质

知识素质是指外贸跟单员做好本职工作所必须具备的基础知识与专业知识。

1. 外贸跟单员的基础知识

- (1)了解我国对外贸易的方针、政策、法律和法规,以及有关国别地区和贸易政策。
- (2)了解商品销往国家或地区的政治、经济、文化、地理及风俗习惯、消费水平。
- (3)具备一定的文化基础知识,一般要求具有高中(包括中专、技校、职校)以上学历,具有一定的英语能力,会使用计算机常用软件。
- (4)具有一定的法律知识。了解合同法、票据法、经济法、外贸法等,以及与外贸跟单员相关的法律知识,做到知法、懂法和用法。

2. 外贸跟单员的专业知识

- (1)懂得商品学的基本理论,熟悉所跟单商品的性能、品质、规格、标准(生产标准和国外标准)、包装、用途、生产工艺和所用原材料等知识。
- (2)了解商品在国际市场上的市场行情,以及该项商品主要生产国和进出口国家或地区的贸易差异,及时反馈信息给国内厂商,指导其生产。
- (3)熟练掌握国际贸易理论、国际贸易实务、国际金融、市场营销学及国际商务法律法规和有关国际惯例等专业知识;熟悉商检报关、运输、保险等方面的有关业务流程。

(四)管理素质

管理出生产力,管理出效益。良好的管理水平在很大程度上是衡量外贸跟单员是否称职的重要内容。外贸跟单员既是跟进订单的专职人员,也是业务员或经理或企业负责人的助手,因此,外贸跟单员应具备一定的管理素质和能力,即具备良好的合作精神,以及一定的组织、协调、决策能力。

四、外贸跟单员的知识构成

(一)外贸跟单员的外贸基础知识

外贸业务中涉及的基础知识包括国际商务基础理论、运输与保险、商检与报关、国际贸易的规则及政策、金融外汇与银行结算。

(二)外贸跟单员的工厂生产与管理知识

为了能很好地完成订单项下的生产任务,保质、保量地把货物送交客户,顺利安全收回货款,外贸跟单员应该了解和熟悉有关工厂管理方面的知识,主要包括制订生产计划、原材料采购管理、仓库管理、生产管理、品质管理、客户管理等。

(三)外贸跟单员的商品知识

外贸跟单员的跟单工作内容之一是控制商品的质量,因此,外贸跟单员除了掌握国际贸易知识外,还应该具备相应的商品知识。只有把握商品的特性,才能更好地推行生产工艺和生产技术,达到客户对质量的要求,完成跟单业务工作。具体而言,外贸跟单员在跟单过程中,应根据合同或信用证中的相关条款,仔细研究商品的特性与品质要求、商品包装及包装标志、商品

计量单位、商品的检验标准和客户的特殊要求、进口国的风俗习惯等,圆满完成外贸跟单任务。

五、外贸跟单员的工作范围和特点

(一)外贸跟单员的工作范围

外贸跟单员的工作范围包括:

- (1)企业(外贸公司和生产企业)生产过程和产品质量控制;
- (2)与其他外贸业务相关部门(如海关、检验检疫机构、货物运输公司等)的业务处理;
- (3)协助外贸业务员进行磋商谈判(报价、打样)、理赔索赔、争端解决、仲裁诉讼等业务的处理等。

(二)外贸跟单员的工作特点

外贸跟单员的工作几乎涉及企业的每一个环节,从销售、生产、物料、财务、人事到总务都会有跟单员的身影出现。

1. 较高的责任心

外贸跟单员的工作是建立在订单与客户基础上的。订单是企业的生命,没有订单企业无法生存,客户是企业的“上帝”,失去了客户,企业就不能持续发展。而订单项下的产品质量,是决定能否安全收回货款、保持订单连续性的关键。执行好订单、把握产品质量需要跟单员的敬业精神和认真负责的态度。

2. 协调与沟通

在跟单员的跟单工作过程中,对内需要与多个部门(如生产、计划、检验等部门)打交道,对外要与商检、海关、银行、物流等单位打交道,协调处理在跟单工作过程中遇到的问题,因而跟单员的协调与沟通的能力直接影响着工作效率。

3. 节奏快、变化多

跟单员的工作方式、工作节奏必须适应客户的要求。由于客户来自世界各地,他们有不同的生活方式和工作习惯,因此,跟单员的工作节奏和工作方式必须与客户保持一致,具有高效率 and 务实性,能吃苦耐劳。另外,不同的客户需求也不同,而且这种需求又随着产品不同而有区别,这些都需要跟单员有快速应变的能力。

4. 工作的综合复杂性

跟单员工作涉及企业所有部门,由此决定了其工作的综合性、复杂性。对外执行的是销售人员的职责,对内执行的是生产管理协调。所以,跟单员必须熟悉进出口贸易的实务和工厂的生产运作流程,熟悉和掌握商品知识和生产管理全过程。

5. 涉外性和保密性

在跟单员的跟单过程中,涉及客户、商品、工艺、技术、价格、厂家等信息资料。对企业来说,这是企业的商业机密,对外必须绝对保密。跟单员必须忠诚于企业,遵守保密原则。

六、外贸跟单员的工作界定

外贸跟单员广泛涉足于订单型生产企业和进出口外贸企业中,跟单员的工作性质与特点随企业的规模与性质而有所区别,但跟单员总的来说是作为业务跟单与生产跟单而存在的。

1. 业务跟单

对客户进行跟进,尤其是对本公司的产品已有了兴趣、有购买意向的人进行跟进,开展以缔结业务、签订合同为目标的一系列活动。对外称作业务员或业务助理。

2. 生产跟单

对已接来的订单进行生产安排,并对生产进度进行跟踪,按期将货物送到客户手中。对内称作业务经理、生产主管或总经理助理。

不管是外贸公司的跟单员还是工厂企业中的跟单员,他们的基本职责都是由“业务跟单”和“生产跟单”两部分构成的。

七、外贸跟单员的工作定位

1. 跟单员是业务员

跟单员的工作不仅仅是被动地接受订单,更是要主动地进行业务开拓,对准客户实施推销跟进,以达成订单为目标,即进行业务跟单。因此,跟单员要做到以下几点:①寻找客户:通过各种途径寻找新客户,跟踪老客户。②设定目标:主要客户和待开发的客户,以及工作重点及分配的工作时间。③传播信息:将企业产品的信息传播出去。④推销产品:主动与客户接洽,展示产品,以获取订单为目的。⑤提供服务:产品的售后服务,以及对客户的服务。⑥收集信息:收集市场信息,进行市场调研。⑦分配产品:产品短缺时先分配给主要客户。

2. 跟单员是业务助理

跟单员在许多时候扮演业务经理助理的角色,他们协助业务经理接待、管理、跟进客户,因此跟单员要做以下几点:函电的回复、报价单的计算、订单的验签、对账表的填制、目录及样品的寄送与登记、客户档案的管理、客户来访接待、主管交办事项的处理、与相关部门的业务联系。

3. 跟单员是协调员

跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪,即进行生产跟踪。跟踪的要点是生产进度、货物报关、装运等。因此,在小企业中,跟单员身兼数职,既是内勤员,又是生产计划员、物控员,还可能是采购员。在大企业,则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货,跟踪出货。

八、外贸跟单员跟单工作流程

(一)外贸公司跟单工作流程

在进出口贸易合同签订后,依据合同或信用证的要求,进入合同履行阶段。外贸公司跟单工作包括选择生产企业、签订收购合同、筹备货物、进程跟踪、商检(客检)、订舱装船、制单结汇等步骤。

(二)生产企业跟单工作流程

具备对外进出口经营权的生产企业是我国外贸进出口的主体之一,随着我国加入 WTO 以及《外贸法》的实施,具有外贸经营权的生产企业越来越多,许多国际买家也热衷于直接从这些生产企业采购商品。

工厂跟单,实质上属于生产型企业的内部跟单。其一般流程包括:推销公司产品、签订外销合同、筹备货物、商检(客检)、订舱装船、制单结汇等步骤。

【职场指南 1—2】

外贸跟单流程

1. 当业务员和客户在网上进行沟通,确定初步意向后。客户邮寄样品给业务员并将相关加工细节数据告诉业务员。此时,业务员将样品和相关的加工制作的要求通过打样申请单反映出来。之后,经过业务部经理签字,将样品和打样单(打样单要复印一份,正本留自己保存)

给打样室进行打样。

2. 样品出来后邮寄给客户,并及时查询是否签收。

3. 客户确认样品并将样品寄回,同时下单。

4. 根据回传样品,制作简单的订货单给技术部。订货单需要业务员和部门经理签字。将订货单和样品留技术部,要求其设计工艺流程。

5. 将合同传给财务部签字和总经理签字,并连同工艺流程样品共三样物品,下正式的订货单。订货单要根据合同来做,把品质要求、包装要求、备注事项和交货日期写清楚。之后把订货单复印5份,分别传生产—品管—财务—物控—出货,并在正本上签字。正本订货单自己保留。把工艺流程书复印5份,传财务—技术—物控—生产—品管。正本留技术部,副本自己保留。

6. 将合同复印2份,正本自己归档,副本分别传经理办公室和财务负责人。

7. 及时反映工厂在生产过程中的问题,并与客户沟通。在业务员和客户沟通达成协议后,通过工作联系单将变更要求传达到生产车间。工作联系单正本留己,副本传达。

8. 快出货时,联系货代。做报关单据,并提前寄交货代。若生产有问题,导致不能及时出货要提前通知货代,以便其另做船期安排。

9. 若及时完成,则提前两天将货代传来的进仓单或相关单据交给出货部门。并将出货通知单复印3份,传生产—品管—出货部。正本留己。

10. 及时做好议付单据连同货代送来的提单进行议付。如前T/T下,则先传副本给对方,要求其付款;L/C项下,则交由财务部到银行进行相关事项。

11. 待核销单等相关单据回来后,将单据交由财务部进行结汇,办理核销退税手续。

项目小结

本项目主要介绍了外贸跟单的概念及分类、工作范围和特点;外贸跟单员的基本素质及知识构成、工作界定及工作定位,重点掌握跟单员的跟单流程以适应实际工作中外贸跟单的要求。

关键术语

外贸跟单 外贸跟单员

应知考核

一、单项选择题

1. 下列关于“外贸跟单”的理解中,错误的是()。

A. 外贸跟单是一个外贸从业人员

B. 外贸跟单是外贸从业人员的岗位设置

C. 外贸跟单是外贸行业一个细分的从业岗位

D. 外贸跟单是“一座桥梁”,在外贸公司各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户以及生产企业与客户之间起到沟通的作用

2. 外贸跟单按照业务进程划分,“跟”到出口货物装船清关为止的是()。

A. 前程跟单

B. 中程跟单

C. 全程跟单

D. 生产跟单

3. 外贸出口跟单按业务进程可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单三大类。前程跟单是

指“跟”到以下哪个环节为止? ()

- A. 装船清关
- B. 货物入出口仓库
- C. 货款到账
- D. 贸易合同履行完毕

4. 跟单员王某在浙江义乌某玩具有限公司从事玩具跟单工作。从企业性质来看,该跟单属于()。

- A. 全程跟单
- B. 商品跟单
- C. 贸易型企业跟单
- D. 生产型企业跟单

5. 外贸跟单员从事外贸跟单工作,必须具备一定的能力,其中“一定的能力”一般不包括()。

- A. 推销能力
- B. 综合业务能力
- C. 专业的司法调解能力
- D. 语言文字能力和口头表达能力

二、多项选择题

1. 关于跟单员的工作重点,以下说法中不正确的是()。

- A. 主要负责业务操作全过程
- B. 侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作
- C. 负责处理相关如商检、运输、保险的单据事务
- D. 负责办理货物、运输工具、物品进出境时的商检事务

2. 跟单员的工作特点包括()。

- A. 较高的责任心
- B. 协调与沟通
- C. 工作的综合复杂性
- D. 涉外性和保密性

3. 跟单员的知识构成包括()。

- A. 外贸基础知识
- B. 工厂生产与管理知识
- C. 商品知识
- D. 车间机器的维修

4. 跟单员的能力素质包括()。

- A. 综合业务能力
- B. 推销能力
- C. 语言文字能力和口头表达能力
- D. 社交协调能力

5. 跟单员的基本素质包括()。

- A. 职业素质
- B. 能力素质
- C. 知识素质
- D. 管理素质

三、判断题

1. 中程跟单是指“跟”到指定出口仓库为止。 ()

2. 磋商谈判是外销员的工作,与外贸跟单员无关。 ()

3. 审核信用证是单证员的工作,因此,跟单员不需要了解信用证的内容。 ()

4. 全程跟单是指“跟”到货款到账,合同履行完毕为止。 ()

5. 生产企业跟单和外贸公司跟单在跟单工作侧重点上是相同的。 ()

6. 跟单员的工作内容主要有:外贸业务跟单、物料采购跟单、生产过程跟单、货物运输跟单及客户联络跟踪(客户接待)。 ()

7. “跟单”中的“跟”是指跟进、跟随,“单”是指合同项下的订单。 ()

8. 对于业务(经理)员来说,外贸跟单员是协助他们开拓国际市场、推销产品、协调生产和

完成交货的业务助理。

9. “外贸跟单员”一词的英文表述可以是“Quality Controller”。

10. 金融外汇与银行结算不属于外贸跟单员的知识范围,因此外贸跟单员不需要掌握这方面的知识。

四、简答题

1. 简述外贸跟单员工作的特点。
2. 简述外贸跟单员跟单工作的流程。
3. 外贸跟单员在签订对外合同阶段的主要工作是什么?
4. “生产企业跟单”和“外贸公司跟单”的跟单工作侧重点有何不同?
5. 外贸跟单按业务进程可分为哪三类?具体内容是什么?

应会考核

■ 案例分析

【分析情境】

广东佛山陶瓷制品公司与英国汉莎公司凭样品成交出口高级瓷器花瓶,合同规定复验期为60天,货物到英方复验后,未提出任何问题。时隔一年,英方来电称瓷器花瓶上全部釉裂只能削价出售,因此要求我方按成交价60%赔偿,我方马上察看留存的复样,也发现裂痕。

【情境思考】

请问我方该如何处理?

■ 技能考核

据新华网报道,广州某公司向广州海关驻新风办事处申报进口“黄道益”牌活络油一批。经海关关员调查发现,该公司未经“黄道益”注册商标人(香港黄道益活络油有限公司)的许可,在集装箱内的活络油包装上使用了“黄道益”标识,该案值达183.6万元港币。

【技能要求】

请用本项目的相关知识剖析该案,从中应该吸取什么教训?

■ 观念应用

【背景资料】

某年4月27日,“广交会”大会投诉站接到深圳市顺章电器有限公司的投诉,称:宁波昌伦电器有限公司在展位所展出的暖风机,侵犯了深圳市顺章电器有限公司的外观设计专利(专利号为Z101353891.8)。工作人员立即展开调查,发现情况属实。“广交会”组委会根据《涉嫌侵犯知识产权的投诉及处理办法》第25条规定,决定对宁波昌伦电器有限公司给予取消当届“广交会”参展资格的处罚,并予以大会通报。

【考核要求】

作为一名与国际贸易活动相关的从业人员,外贸跟单员应具备哪些素质和知识?

项目实训

【实训项目】

外贸跟单员的基本素质。

【实训情境】