

外贸与业务跟单 精细化操作手册

符胜利 编著

Waimao Yu Yewu Gendan
Jingxihua Caozuo Shouce

- 认识跟单业务
- 接单签单
- 订单计划落实
- 出货跟单
- 出口合同履行及单证制作

SPM

南方出版传媒
广东经济出版社

外贸与业务跟单 精细化操作手册

外贸与业务跟单实操细节

符胜利 编著

Waimao Yu Yewu Gendan
Jingxihua Caozuo Shouce

南方出版传媒
广东经济出版社
·广州·

图书在版编目 (C I P) 数据

外贸与业务跟单精细化操作手册: 外贸与业务跟单实操细节 / 符胜利编著. —广州: 广东经济出版社, 2017. 3

ISBN 978-7-5454-5169-6

- I. ①外… II. ①符… III. ①对外贸易-市场营销-手册
IV. ①F740.44-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2016)第317956号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路11号11~12楼)
经销	全国新华书店
印刷	茂名广发印刷有限公司 (茂名市计星路60号大院)
开本	889毫米×1194毫米 1/32
印张	10 1插页
字数	190000字
版次	2017年3月第1版
印次	2017年3月第1次
书号	ISBN 978-7-5454-5169-6
定价	20.00元

如发现印装质量问题,影响阅读,请与承印厂联系调换。

发行部地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)38306055 38306107 邮政编码:510075

邮购地址:广州市环市东路水荫路11号11楼

电话:(020)37601980 邮政编码:510075

营销网址:<http://www.gebook.com>

经济出版社常年法律顾问:何剑桥律师

· 版权所有 翻印必究 ·

策划人语

西方谚语云：“上帝存在于细节之中。”上帝是万能的主宰。因而按时下流行的说法，就是细节决定成败。

什么是细节？细节是事物发展中最细微的环节，最基本的元素或最细小的形态。一些关键的细节往往可以反映、影响甚至改变大局。

小时候我们常唱一首儿歌：“螺丝帽，虽然小，祖国建设不可少。”螺丝帽就是细节，少了它，整部机器就无法正常运转。“千里之堤，溃于蚁穴”，所以我们必须防微杜渐。君不见几片脱落的隔热瓦，可以导致“发现号”航天飞机在空中爆炸解体。而引起美国“9·11”恐怖袭击事件中双子星塔倒塌的原因，竟然是钢板上的锈迹。原来，双子星塔是横梁架结构。在横梁架上铺上钢板，然后再砌上防火墙。由于钢板上的锈迹没有去除，在大火熊熊中防火墙容易脱落，结果钢板被烧熔无法支撑钢架，使大楼轰然倒塌。事后，研究人员感叹地说，如果没有这些锈斑，也许可以避免楼倒人亡的悲剧。纵观古今中外，细节决定成败的案例不胜枚举。

1485年，英国国王理查三世准备与里士满伯爵亨利率领的军队在波斯沃斯决一死战时，坐骑的一只马掌由于钉子没有钉牢而掉了，理查连同战马跌翻在地，士兵见状，纷纷撤退，理查被俘，江山尽失。

在第一次世界大战期间的一天，一名德军参谋从望远镜里看到在敌战区一块坟地里，有一只名贵的金丝猫天天出来晒太阳。他推断出坟地里可能隐藏着敌人的一个高级指挥部。于是，德军集中6个炮兵营轰击，整个坟地被夷为平地。事后查明，坟地里果然是法军的一个旅指挥所，指挥所人员被一举全歼。

越王勾践在祝贺宴会上听到赞扬大臣之功时的一个脸色，便使大臣范蠡从中看出了一个问题：“越王不欲归功臣下，疑忌之端已见矣！”凭他长期对越王的观察了解，“越王为人，长颈鸟喙，忍辱妒功。可与共患难，不可与共安乐。”范蠡从勾践的一个脸色，联系到勾践的一贯为人，估计到了危险结局，退隐江湖，才避免了灾祸。而另一位有功之臣文种，不能识微知著，最后被越王杀戮。

可见，细节不仅影响到事关国家安危大局的一场战争，或事关战役成败的一场战斗，也影响到仕海沉浮，个人安危。

由于产品同质化问题严重，企业已进入到白热化的竞争甚至是恶性竞争的状态。企业的微利时代来临了。在微利时代中，企业若不重视细节，小则出现质量问题，大则导致企业亏损甚至衰落、倒闭。关于细节管理的重要性问题，坊间流行的以《细节决定成败》为主的一大批同类书籍，已详尽地阐明了这个理念。问题恰恰在于，道理大家都明白了，关键是怎么做。我们几乎翻遍了图书市场的同类书，没能找到有关介绍方法和技巧的书籍。

说千道万，不如实操实干！于是，我们组织策划了这套《企业日常管理实操细节》丛书。她的价值在于，对管理的各个领域，尽量从每个环节、每道工序、每个流程，甚至连每条生产线上，介绍不容忽视的操作细节，力求“实际、实用、实操、实效”，满足企业对细节管理的要求，从而大大提高企业管理水平和经济效益，使企业昌盛，个人发达。

为什么日本制造业名列世界第一？作为最基本的条件，那是因为他们注重一颗螺丝拧几圈都有明确标准之类的细节。我们希望在企业关注这套书的同时，有更多的管理精英加入到我们的作者队伍中来，多为广大企业读者介绍诸如“一颗螺丝拧几圈”这种容易被忽视，但事关质量大局的实操细节，使这套书原创性、实操性更强，价值含量更高，生命力更强。

目 录

第1章 认识跟单业务

- 细节01 了解跟单的工作内容 2
- 细节02 跟单是跨部门的工作 7
- 细节03 掌握跟单流程与跟单手法 13
- 细节04 了解跟单要素 17
- 细节05 必须做好的日常事务 21

第2章 接单签单

- 细节01 了解企业的产品 28
- 细节02 充分了解产品销售市场 30
- 细节03 招揽订单要有新法 34
- 细节04 样品须确认 37
- 细节05 充分利用身边的资源寻找客户 40

■ 细节06	使出浑身解数接近客户	44
■ 细节07	尽可能详细地收集客户资料	50
■ 细节08	拜访客户应有所准备	53
■ 细节09	询盘要谨防客户套价	56
■ 细节10	发盘内容要十分确定	60
■ 细节11	还盘须提及你所有的异议	64
■ 细节12	了解构成有效接受的条件	67
■ 细节13	收到客户订单一定要仔细审查	71
■ 细节14	出口订单尚需开出形式发票	75
■ 细节15	商务谈判前要做充分准备	78
■ 细节16	谈判之初要协调双方思想和行动	88
■ 细节17	谈判之中要有技巧	93
■ 细节18	谈判中要慎重对待每条每款	97
■ 细节19	据业务需要选择合同订立形式	100
■ 细节20	对合同的内容须透彻了解	104
■ 细节21	合同首部要特别注意	108
■ 细节22	品质条款须明确、具体	112
■ 细节23	数量条款应取得双方一致的理解	117
■ 细节24	包装条款应避免含糊规定	121
■ 细节25	价格条款要选择适当价格术语	126
■ 细节26	装运条款应明晰	132
■ 细节27	保险条款视所用价格术语而有所区别	139
■ 细节28	支付条款应倍加重视	144

- 细节29 检验与索赔条款要规定清楚 159
- 细节30 不可抗力条款一定要提出 165
- 细节31 仲裁条款要拟订适当 168
- 细节32 落笔签署前要细心 173

第3章 订单计划落实

- 细节01 订单评审工作少不了 176
- 细节02 协助生管人员编制生产计划 182
- 细节03 要准确把握生产能力 188
- 细节04 做好生产日程安排 194
- 细节05 及时制作三单 199
- 细节06 产销协调要常进行 203
- 细节07 善用开会来解决问题 208
- 细节08 若外包要慎重管理 211
- 细节09 交期若有延误赶紧处理 216
- 细节10 客户供料要跟紧 218

第4章 出货跟单

- 细节01 发货装箱资料一定要客户确认 222
- 细节02 接到客户出货通知即开立出货单 224
- 细节03 选择运输方式要选适宜 226
- 细节04 出口货物需提前三四天联系出货事宜 .. 228

- 细节05 出货前后工厂要跟紧 233
- 细节06 出货后要及时反馈与跟踪 236

第5章 出口合同履行及单证制作

- 细节01 备货工作要做好 242
- 细节02 出口商品报验须合格 245
- 细节03 催证、审证和改证工作要细致 249
- 细节04 租船订舱与安排拖柜 258
- 细节05 通关事务要做好 263
- 细节06 投保手续要办好 266
- 细节07 装运事务要了解 269
- 细节08 商业发票填制要规范无误 272
- 细节09 运输单据填制要细心 278
- 细节10 保险单据要审核仔细 285
- 细节11 装箱单填制 288
- 细节12 商检证书填制须准确 291
- 细节13 产地证填制要整齐无误 294
- 细节14 交单结汇要及时 303

第 1 章

认识跟单业务

如果你希望把生意做好，你必须把生意的每一个基本方面都做得完美无缺才行。如果除了完美，你拒绝接受任何其他的东西，那么你往往能够得到完美。

——智者语

细节 01

了解跟单的工作内容

 适用场景

当不了解什么是跟单，或对跟单的业务范围不太了解时，查看此细节。

 细节描述

什么是跟单

跟单就是跟进或追踪、追随订单，是企业的一种行为。企业为确保各部门能按计划开展工作，最终保质、保量、保交期地完成某项订单，需要对各个部门各个环节采取一系列跟催措施，采取这些措施的过程就是跟单。

温馨提示

跟单工作的督促性比较强，其表现形式并不是简单地存在于某个人或某种职位上，而是具有很强的广泛性。比如业务员、经理、厂长、总经理，甚至老板都会不同程度地跟单。

跟单工作类别

跟单的工作性质与特点随着企业的规模与性质、跟单的对象和核心事务的不同，可分为业务跟单和生产跟单。

◆ 业务跟单

业务跟单又称“业务跟进”，是对客户进行跟进，尤其是对已对本公司的产品有了兴趣，或有购买意向的人进行跟进，其目的是缔结业务，签订合同。业务跟单人员其岗位称呼有业务经理、业务员或业务助理等。

◆ 生产跟单

生产跟单主要是对已接来的订单进行生产安排。对生产进度进行跟踪，确保按期将货物送到客户手中。生产跟单人员的岗位称呼一般是业务经理、生产主管、总经理助理或物控员、计划员。

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

跟单工作性质

◆ 业务性质

跟单工作不仅仅是被动的接受订单，而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，跟单工作范围包括：

寻找客户	通过各种途径寻找新客户，跟踪老客户
设定目标	重要客户（VIP）和待开发的客户；跟单的工作着重点及分配的工作时间
传播信息	将企业产品的信息传播出去
推销产品	主动与客户接洽，展示产品，以获取订单为目的
提供服务	产品的售后服务，以及对客户的服务
收集信息	收集市场信息，进行市场考察
分配产品	产品短缺时先分配给重要客户（VIP）

◆ 事务性质

在跟单工作中，尚有许多日常事务要做，这是跟好单的前提条件，具体包括：

- 函电的回复；
- 计算报价单；
- 验、签订单；
- 填对账单；
- 目录、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。

◆ 协调性质

跟单要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,跟单人员往往身兼数职,既是内勤员,又是生产计划员、物控员,还可能是采购员。在大企业里,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。



实践练习

通过以上内容的阅读,你对跟单工作有了大致的了解,那请结合实际,谈谈跟单工作的特点及对自身的要求。

参考答案:

跟单工作几乎涉及到企业的每一个环节,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。其特点为:

1. 责任大。跟单工作是建立在订单与客户上的,因为订单是企业的生命,客户是企业的生命,失去订单与客户将危及到企业的生存。因而做好订单与客户的工作责任重大。

2. 沟通,协调。跟单工作涉及各部门,跟单员与客户、计划部门、生产部门等许多部门的工作是一种沟通与协调,都是在完成订单的前提下而进行的与人沟通的工作。

3. 做好客户的参谋。跟单员掌握着大量的客户资料,对他们的需求比较熟悉,同时也了解工厂的生产情况,因此对客户的订单可以提出意见,以利于客户的订货。

4. 工作节奏多变、快速。面对的客户可以说来自五湖四海,他们的

工作方式、作息时间、工作节奏都不相同，因此，跟单员的工作节奏应是多变的。另外，客户的需求是多样的。有时客户的订单是小批量的，但却要及时出货。这就要求跟单员的工作效率是快速的。

5. 工作是综合性的。跟单工作涉及到企业的所有部门，因而决定了其工作的综合性。跟单工作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，作为跟单员，必须熟悉进出口贸易的实务和工厂的生产运作流程。

细节 02

跟单是跨部门的工作

 适用场景

对跟单工作的关联部门不甚了解时，或在联系工作中出现问题又不知如何改进时，查看此细节。

 细节描述**跨部门工作关联**

企业的生存与发展都是以订单为主线的。跟单工作是一个企业的主生命线和管制制高点。而作为订单的跟进者——跟单员的工作跨越了企业运作的每个环节，它是企业内各部门之间及企业与客户之间相互联系的中心枢纽和桥梁，是一个企业的窗口和门户。通过下页图中可以更清楚地了解。

跨部门工作窍门

由下图可知，跟单工作常常需要跨部门开展业务，但跨部门工作并不是一件容易的事，因而需要掌握一些窍门。

