

现代企业初级管理人员实务丛书

杰出 跟单员 工作手册

打造一流基层管理团队
整合企业优质管理资源

朱春瑞 主编

白金版

让你30天管理绩效倍增



中华工商联合出版社

现代企业初级管理人员实务丛书

杰出跟单员 工作手册

朱春瑞 主编

中华工商联合出版社

责任编辑：李怀科 沈 佳 郑 婷

封面设计：胡 珊

图书在版编目 (CIP) 数据

杰出跟单员工作手册/朱春瑞主编. —北京：中华工商联合出版社，2006

(现代企业初级管理人员实务丛书)

ISBN 7-80193-505-5

I. 杰... II. 朱... III. 企业管理-市场营销学-手册 IV. F274-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2006) 第 129473 号

中华工商联合出版社 出版、发行

北京东城区东直门外新中街 11 号

邮编：100027 电话：64153909

网址：www.chgslcbs.cn

北京卫顺印刷厂印刷

新华书店总经销

880 × 1230 毫米 1/32 印张：8.875 200 千字

2007 年 1 月第 1 版 2007 年 1 月第 1 次印刷

ISBN 7-80193-505-5/F·176

定 价：19.80 元

编委会名单

主 编：朱春瑞

编委会成员：

陈慕芬	崔世昌	代 红	邓文红
奉前贵	冯 康	扶 新	古建胜
邵跃辉	何细萍	何新玉	刘 滔
刘 伟	李集元	李洁贞	彭 文
彭卫国	时训亭	王忠云	王莉斯
冼 颜	叶全忠	袁有权	余素娟
余智华	张丽娟	张丽珍	朱武进
朱孝平	朱小英		

总 序

随着我国经济的持续发展及逐步成为世界制造业大国，制造企业越来越需要懂技术、善管理、有经验的初级管理人员。初级管理人员是企业最基层的管理人员，他们不仅是生产的组织者，同时也是参与者。

企业的一切管理活动最终都要由初级管理人员来实现，这是由初级管理人员的地位、作用与任务所决定的。企业初级管理人员的任务是根据生产制造计划安排作业进度，保证按质、按量、按时、高效、低耗、安全地完成生产或工作任务；同时，做好各项原始记录，及时为企业各职能部门提供准确、完整的数据，以便他们作出正确的决策。由此，初级管理人员工作的好坏，将直接关系到制造企业生产经营的正常进行和经济效益的提高。

《现代企业初级管理人员实务丛书》立足于我国制造企业，充分吸收和运用国内外先进的管理理念，参考了国有、民营、三资企业的不同管理实践，并结合编著者们多年的实际工作经验，系统地介绍了班组长、仓库管理员、项目管理员、采购员、跟单员等各类初级管理人员的工作内容、工作职责、工作任务与操作实务，深入浅出地阐述了如何成为一名优秀的初级管理人员的工作方法与管理技巧，重点突出可操作性与实用性，对于指导初级管理人员进入工作岗位或在职人员提高管理水平均具有重要的实践意义。

本丛书本着浅显易懂、易学易用、循序渐进、突出重点、注重速成的原则，去掉了枝枝蔓蔓的套话、空话，直奔主题，将制造企业初级管理人员工作中最实用的东西讲出来。本丛书理论

杰出跟单员工作手册

jiéchūgēndānyuán gōngzuòshouce

少，概念少，定义少，经验多，方法多，要点多，技巧多，所涉及的内容十分丰富且覆盖面广泛，可操作性非常强。一册在手，可无师自通。本丛书所涉及的经验、方法、要点、技巧等完全取材于制造企业生产现场第一线的实践，是经过多次论证及多年考验的，读者朋友无需多想，拿来就可以使用，用了就有效，非常适合制造企业初级管理人员阅读、学习与参考。

本丛书适合于制造企业，特别是那些管理制度还不太规范与完善的中小制造企业，对于其他类型的企业也有一定的参考价值。本丛书可以做为一套管理、培训工具书放在你的桌前，当你遇到管理上的难题时，也许能从本丛书中得到某些启示与帮助。愿这套丛书能成为读者朋友们进入岗位、培训员工、求职应聘的好帮手。

由于编著者们时间仓促，加之涉及面广、内容多，作为一套丛书难免会参差不齐，还望广大读者及有关专家多多批评指正。

编委会

2006 年 11 月

前 言

随着世界经济一体化进程的日益加剧、我国对外开放的不断扩大、加入 WTO 和进出口贸易的频繁以及中国日益成为制造业大国,这就要求企业的经营活动必须与国际接轨,按国际惯例办事,一切以订单为中心,因此越来越多的企业认识到跟单工作的重要性,并且开始聘用大量的跟单员来进行跟单工作。由此,跟单员已成为一个新兴的,热门的,并且需求量相当大的职位。

跟单员不是单证员,也不是外销员,更不是报关员。跟单员是指围绕订单工作,并对订单负责的人。跟单员广泛存在于订单型生产企业与进出口外贸企业中,跟单工作是这些企业的中心与生命线。

那么,如何步入这个职位,如何成为优秀的跟单员呢?本书将为你作出解答。本书立足于订单型生产企业,以跟单员资格认证考试大纲为依据,以全面性、操作性与实用性为编写原则,详细地介绍了跟单员的工作内容与工作职责、跟单基本知识、原料采购跟单、产品包装跟单、产品生产跟单、产品质量跟单、外包加工跟单、产品运输跟单、进出口货物跟单、出货管理与客户服务与管理等内容。同时,针对跟单员大多集中于外贸服装企业的现状,本书也特别介绍了服装跟单,更彰显了本书的实用性。

本书既可作为跟单员的工作指南及应聘跟单员的好帮手,又可成为业务管理人员、生产管理人员的参考工具书,也可以做为企业培训跟单员的良好教材。

在本书编著过程中,我们参阅了大量报刊与网站的有关文献,吸收了国内外跟单研究方面的新成果,并得到了众多专家、

杰出跟单员工作手册

jiéchūgēndānyuán gōngzuoshouce

学者及相关从业人员的帮助与支持，在此一并致以衷心的感谢。本书旨在较全面、较系统地阐述跟单员的工作，带有某种尝试性质，加之学识有限及资料不足，其不成熟和疏漏之处在所难免，敬请读者朋友及有关专家不吝赐教。

编 者

2006 年 11 月

目 录

总序	(1)
前言	(1)
第1章 跟单员的工作内容与职责	(1)
一、认识跟单员	(1)
二、跟单员的工作内容	(5)
三、跟单员的素质要求与职业道德	(12)
四、跟单员的作业规范	(13)
第2章 原料采购跟单	(27)
一、原料采购的流程	(27)
二、原料采购跟单的原因	(30)
三、原料采购跟单的要求	(32)
四、原料采购跟单的流程	(36)
五、原料采购跟单的方法策略	(45)
第3章 产品包装跟单	(49)
一、认识产品包装	(49)
二、认识纸箱与纸盒	(58)
三、包装纸箱(盒)跟单	(73)
四、不干胶与条形码印制跟单	(80)

杰出跟单员工作手册

jietchugendanyuan gongzuoshouce

第4章 产品生产跟单	(88)
一、认识产品生产	(88)
二、产品生产跟单的程序	(92)
三、生产进度管理	(103)
第5章 外包加工跟单	(114)
一、外包加工的类型与程序	(114)
二、外包加工跟单的基本内容	(120)
三、外包加工品质跟单	(123)
四、外包加工厂商管理	(133)
第6章 产品运输跟单	(147)
一、海洋运输跟单	(147)
二、集装箱运输跟单	(154)
三、铁路运输跟单	(157)
四、航空运输跟单	(170)
第7章 进出口货物跟单	(178)
一、进出口货物交易的流程	(178)
二、进口货物跟单	(183)
三、出口货物跟单	(194)
四、接单与审单	(202)
第8章 出货管理	(212)
一、出货的流程	(212)
二、装柜管理	(220)
三、出货管理的要点	(225)

第9章 客户管理与服务	(230)
一、客户信息收集与整理	(230)
二、客户的分类与管理	(236)
三、客户的联络跟踪	(240)
四、客户服务	(243)
第10章 纺织服装跟单实务	(248)
一、外贸纺织服装跟单	(248)
二、工厂纺织服装跟单	(258)
三、面料跟单	(261)
四、纺织服装验货	(264)
主要参考文献	(271)
后 记	(272)

跟单员的工作内容与职责

通过学习本章你将掌握以下内容

- ☐ 跟单员的工作特点与性质
- ☐ 跟单员的工作内容
- ☐ 跟单员的素质要求与职业道德
- ☐ 跟单员的作业规范

本章学习的关键点

- ☐ 什么是跟单员
- ☐ 跟单员的职业道德

跟单员广泛存在于订单型生产企业与进出口外贸企业中。跟单员的工作性质与特点随企业的规模与性质的不同而有所区别，但跟单员总的来说是作为业务跟单与生产跟单而存在的。

一、认识跟单员

跟单员不是单证员，也不是外销员，更不是报关员。跟单员是围绕订单工作，并对订单负责的人。

1. 什么是跟单员

跟单员是指围绕着订单工作，并对订单的交货期负责的人，

他是企业与市场，业务员与客户的联系人。在订单型生产企业中，在进出口外贸企业中，跟单工作是企业的中心与生命线。

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品（服务）运作流向并督促订单落实的专业人员，是各企业开展各项业务，特别是外贸业务的基础性人才之一。一名合格的跟单员需要掌握外贸、销售、物流管理、生产管理、单证与报关等综合知识。

国际商务单证员处理的是国际间的商品买卖过程中的单证制作、验审等工作（解决单证从无到有的过程）。单证员的工作范围包括收证、审证、制单、审单、交单、归档等一系列业务活动。

外销员是指在具有进出口经营权的企业从事进出口贸易工作的专业人员，主要工作内容有从事国际贸易交流活动、外贸立项、谈判、合同的制作、签订、执行等。

报关员的主要工作就是根据国家的法律法规、海关的办事程序判断某些货物需要何种手续并准备相关文件，按要求制作报关单等并向海关申报，还要配合海关查验、缴纳相关税费等。他的工作的主要目的是为了让货物顺利出口，而单证员的工作则是为了制作符合信用证、合同规定的单证，实现顺利结汇、收汇。

特别提醒：

跟单员不是单证员，也不是外销员，更不是报关员。跟单员是围绕订单工作，并对订单负责的人。

2. 跟单员的工作特点

跟单员的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。跟单员的工作是复杂的、全方位的。跟单员的工作有如下特点：

(1) 责任大权力小

跟单员是一种责任大、权力小的工作岗位。跟单员的工作是建立在订单与客户上的，其责任十分重大，因为订单就是企业的生命，客户就是企业的上帝，失去订单与客户将危及企业生存。但跟单员的权力却是非常小的，他可以说是毫无职权，只是一个办事员而已。跟单员完成其责任的权力不是来自其职权，而是来自其所做的事。

(2) 重在沟通与协调

跟单员的工作重心在于沟通协调，而不在于以权压人。跟单员与客户、生产部门、销售部门的工作是一种沟通与协调，都是在完成订单的前提下进行的与人沟通的工作。

(3) 参谋性工作

跟单员的工作是做好客户的参谋。跟单员从本质上来讲是为客户服务的，他们在大多数时候是当好客户的参谋。跟单员掌握着企业大量的客户资料，又对他们的需求特点十分熟悉，同时也了解企业的生产情况，他可以对客户的订单提出意见，以利于客户的订货。

(4) 快速与多变

跟单员的工作节奏是多变与快速的。客户的需求是多样的，有时客户的订单是小批量的，却要求及时出货，这就要求跟单员的工作效率应是快速的。同时，跟单员所面对的客户来自五湖四海，他们的工作方式、作息时间与工作节奏各不相同，这也要求跟单员的工作节奏应是多变的。

(5) 综合性与全面性

跟单员的工作范围是综合性的与全面性的。跟单员的工作涉及企业所有的部门，由此决定其工作是综合性的。对外跟单员执行的是销售人员的职责，对内则是执行生产管理协调，跟单员必须熟悉工厂的生产运作流程与进出口贸易的实务等。

特别提醒:

跟单员是一种责任大、权力小的工作岗位。

3. 跟单员的工作性质

跟单员首先应作为协调员出现,协调企业与客户间的关系,其次是作为助理出现,协助企业的业务经理开展工作,最后跟单员还应把自己看成是一个业务员,努力寻找订单,开拓客户。

(1) 跟单员是协调员

跟单员应对客户所订产品的交货进行跟踪协调,即进行生产跟单。其跟踪的要点有生产进度、货物报关、货物装运等。为此,跟单员在小企业中,可能要身兼数职,既是内勤员,又是生产计划员、物控员,甚至还会是采购员。在大企业中,跟单员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。

(2) 跟单员是业务助理

跟单员在许多时候是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。为此,跟单员必须做好以下工作:

- ①书信、电报等文件的回复,打印或验签。
- ②计算报价单。
- ③验签订单。
- ④填对账表。
- ⑤寄送与登记产品目录。
- ⑥寄样品。
- ⑦管理客户档案。
- ⑧接待来访客户。
- ⑨处理主管交办事项的其他事项。
- ⑩与相关部门业务的联系。

(3) 跟单员是业务员

跟单员的工作不仅仅是企业的营业员，被动地接受订单，而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。为此，跟单员必须：

①寻找客户。跟单员通过各种途径寻找新客户或跟踪主要客户。

②设定目标。跟单员应决定怎样在准客户与现实客户中分配工作时间。

③传播信息。跟单员应熟练地将企业产品的相关信息传递出去。

④推销产品。跟单员应与客户接洽，演示产品，回答顾客的疑问并达成订单。

⑤提供服务。跟单员要为客户提供各种服务，提供咨询意见，加速交货。

⑥收集信息。跟单员要收集市场信息以及进行市场调查。

⑦分配产品。在产品短缺时优先分配给主要客户。

二、跟单员的工作内容

不同性质、不同规模的企业，跟单员的工作内容也不尽相同。但跟单员的主要工作却基本相似。即为原料采购跟单、产品包装跟单、产品生产跟单、产品品质跟单、外包加工跟单、产品运输跟单、进出口货物跟单、项目跟单及出货管理和客户管理与服务等。

1. 原料采购跟单

(1) 制作采购订单

①接收从采购计划部门下达的订单。

②审查订单。

③接受订单计划。

④拟定订单说明书。

(2) 选择供应商

①查看采购环境。

②分析供应商现实供应情况。

③与供应商沟通。

④确定订单的供应商。

(3) 签订采购合同

①采购合同制作。

②合同提交审批。

③打印合同。

④与供应商签订合同。

⑤合同执行。

(4) 采购合同跟踪

①确认供应商工艺技术文件的准备。

②确认原材料的准备。

③确认加工过程进展状态。

④确认组装调试检测过程进展状态。

⑤确认包装入库。

(5) 原料检验

①与供应商确认物料检验日期。

②通知物料检验人员检验物料。

③进行物料检验。

④检验问题处理。

(6) 原料接收

①就送货与供应商协商。

②就送货与原材料存储部门协调。

③供应商送货。

④库房接收。