

——岗位技能提升自我培训全书——

优秀跟单员 岗位技能手册

王希跃 编著

精心绘制插画 细化工作事项
精讲常用方法 提供实战工具



中国劳动社会保障出版社

EHRD®

弗布克岗位技能培训系列

——岗位技能提升自我培训全书——

优秀跟单员 岗位技能手册

王希跃 编著

精心绘制插图 规范工作事项

精讲常用方法 提供实战工具



中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

优秀跟单员岗位技能手册 / 王希跃编著. —北京: 中国劳动社会保障出版社, 2014
(弗布克岗位技能培训系列)

ISBN 978-7-5167-0967-2

I. ①优… II. ①王… III. ①企业管理-市场营销学-技术培训-手册 IV. ①F274-62

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2014)第 105173 号

内 容 提 要

这是一本关于优秀跟单员岗位技能培训的指导手册,是跟单员进行自我培训、提升跟单管理技能的指导用书。

本书首先从跟单员上岗所需的基本要求出发,说明跟单员的岗位职责,必备的职业素质、能力要求和基础知识。在此基础上,详细阐述了招单跟踪管理、接单跟踪管理、订单审核管理、物料采购跟单、生产过程跟单、订单产品质量跟踪、进出口及运输跟单、订单货款追收管理及客户服务与跟单等九大跟单工作事项,列明了各工作事项的内容和知识、方法,还针对跟单管理过程中的问题给出相应的实用工具和范例,使得理论和实操性兼具,能有效帮助跟单人员提升岗位技能。

本书适合企业跟单管理人员、跟单员、跟单管理咨询及培训人员,以及跟单管理领域的研究者阅读和使用。

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

*

北京市艺辉印刷有限公司印刷装订 新华书店经销

787 毫米×1092 毫米 16 开本 17 印张 388 千字

2014 年 5 月第 1 版 2014 年 5 月第 1 次印刷

定价: 39.00 元

读者服务部电话: (010) 64929211/64921644/84643933

发行部电话: (010) 64961894

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

如有印装差错,请与本社联系调换: (010) 80497374

我社将与版权执法机关配合,大力打击盗印、销售和使用盗版图书活动,敬请广大读者协助举报,经查实将给予举报者奖励。

举报电话: (010) 64954652



优秀的专业技术人员，是市场经济发展的中坚力量。让专业技术人员具备岗位所必备的素质、知识和岗位技能，是企业开展岗位培训工作的重点。

各类专业技术人员在工作过程中，都遇到过专业知识不全、岗位操作不熟练、实用工具不顺手等问题，这就需要企业通过岗位技能培训和教育，让这些专业技术人员掌握必备的知识 and 技能。

“弗布克岗位技能培训系列”丛书第一批共6本，包括《优秀采购员岗位技能手册》《优秀营销员岗位技能手册》《优秀仓管员岗位技能手册》《优秀品管员岗位技能手册》《优秀跟单员岗位技能手册》《优秀监理员岗位技能手册》。

本系列丛书体现了“以岗位活动为导向，以岗位技能为核心”的指导思想，全面阐述岗位所需的实用知识和技能，并配套提供实用的流程、表单、方案等实战工具，力求为企业各类专业技术人员解决工作上的困扰，帮助企业培养高水平、高技能、高效率的业务骨干。

与市场上其他岗位技能培训类图书相比，本系列丛书具有以下三大优势。

一、生动有趣、图文并茂

本系列丛书一改市场上岗位技能培训图书枯燥晦涩的特点，创新性地使用了和岗位知识或技能息息相关的漫画插图，使得全书内容更加生动有趣、通俗易懂，并更加方便读者理解专业知识和技能。

二、内容精细化、体系化

本系列丛书将岗位的工作事项不断地细化，深入阐述了各岗位工作内容、必备知识和岗位技能，使得全书内容体系化、精细化，能够帮助读者搭建全面的知识和岗位技能体系，方便读者查漏补缺，针对性地进行提升。

三、理论知识与实战工具相结合

本系列丛书突破市场上岗位技能培训图书只讲理论方法的局限性，将理论知识与各岗位的工作实践相结合，在阐述岗位理论知识的同时，还提供了流程、表单、方案等实用工具模

板，给读者提供参考，真正做到实用化，不仅有利于岗位工作人员健全自身的知识体系，还有利于在实际工作中“稍改即用”。

所以，本系列丛书既可以作为企业开展各项业务的指导手册，也可以作为各类从业人员进行自我培训和提升的指导用书。

“弗布克岗位技能培训系列”丛书第一批共推出6本,《优秀跟单员岗位技能手册》是其中的一本。

随着经济不断发展,市场竞争的加剧,企业越来越重视跟单的管理。跟单管理过程中的优势已经成为企业竞争力的重要体现。但是,很多企业还缺乏高水平、高技能的专业化跟单人才,急需对跟单人员开展专业化的岗位技能培训。

本书详细叙述了优秀跟单员在工作过程中需要用到的管理知识、必备技能、经典方法和实用工具。全书具有以下三大特点:

一、内容全面实用、针对性强

本书从跟单岗位所需的基本职业素质、必备的能力要求和基础知识出发,详细阐述了招单跟踪管理、接单跟踪管理、订单审核管理、物料采购跟单、生产过程跟单、订单产品质量跟踪、进出口及运输跟单、订单货款追收管理及客户服务与跟单九大跟单工作事项,列明了各工作事项的内容和知识、方法和工具范例。全书内容翔实,理论和实操性兼具,能有效帮助跟单人员提升岗位技能。

二、图文并茂便于阅读

本书集结了作者多年在企业指导、跟单咨询过程中实际运用的资料和工具,其最大的特点就是以图文并茂的形式,将理论与实践密切结合,既生动地介绍了跟单管理的相关理论,又将其与一线操作紧密结合,并且精心设计了生动的跟单工作场景漫画插图,使得内容更易于理解。

三、实战工具便于使用

因书中给出的方法、策略、图表、流程、方案等大部分都是作者在企业跟单实战过程中经过实际演练和操作的,所以读者仅需要根据本企业的实际稍加改动,就能在实际工作中发挥有效的作用,快速提升跟单人员的跟单工作技能。

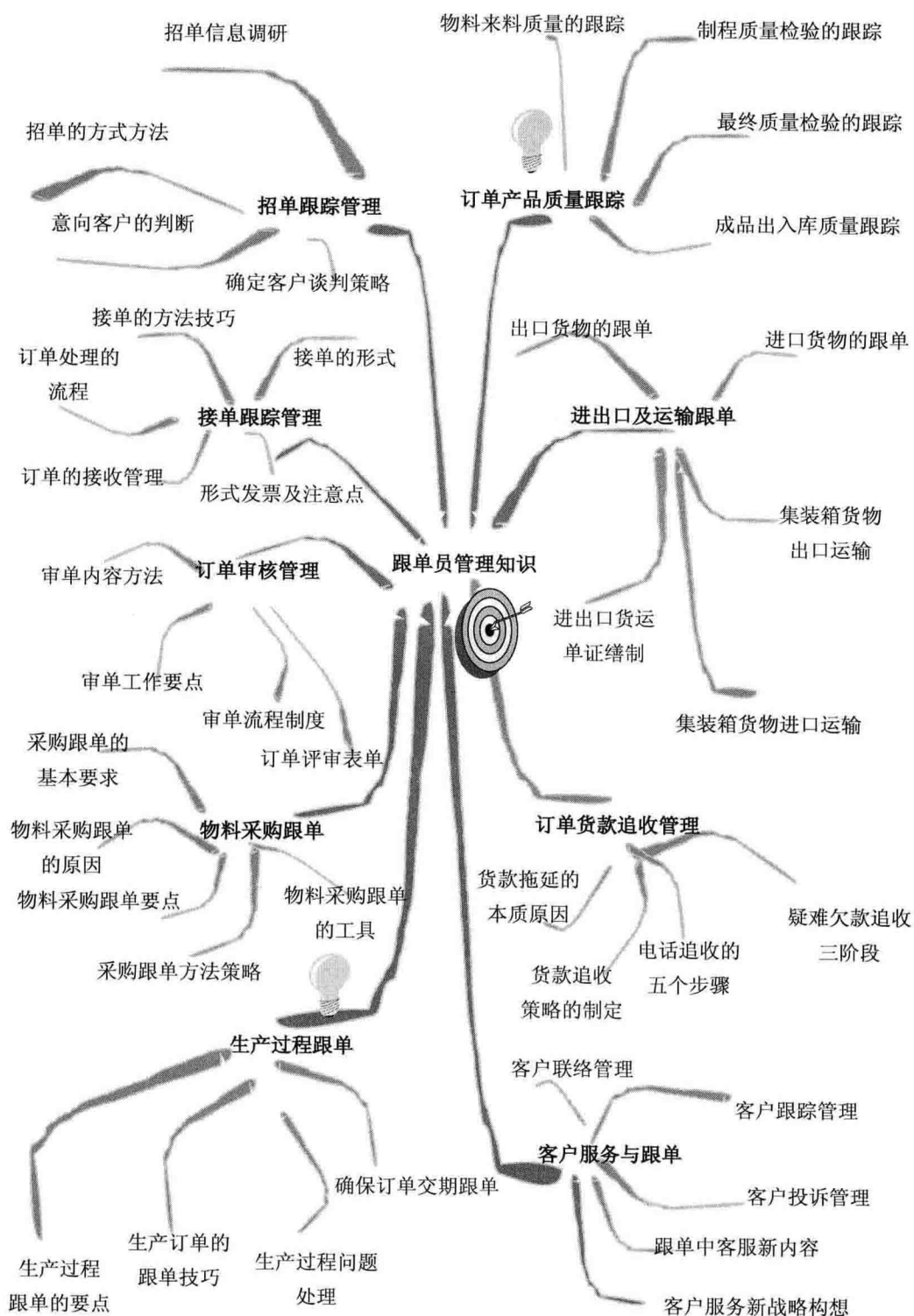
在本书编写过程中,孙宗坤、刘井学、程富建、孙立宏、董连香负责资料的收集和整

理，王玉凤、廖应涵、王建霞、王影、李苏洋、赵莉琼负责图表的编排，孙玖凡参与编写了本书的第1章，赵红梅参与编写了本书的第2章，陶红丽参与编写了本书的第3章，王淑燕参与编写了本书的第4章，王琴参与编写了本书的第5章，薛显东参与编写了本书的第6章，黄成日参与编写了本书的第7章，姚严胜参与编写了本书的第8章，王瑞永参与编写了本书的第9章，王素燕参与编写了本书的第10章，全书由王希跃统撰定稿。

编 者

2013 年 12 月

跟单员知识导图



第 1 章 优秀跟单员基本认知

1.1 跟单员及工作介绍	2
1.1.1 跟单员定义发展	2
1.1.2 跟单员工作界定	2
1.1.3 跟单员工作特点	2
1.1.4 跟单员主要工作	3
1.2 跟单员的岗位职责	4
1.2.1 业务跟单员职责	4
1.2.2 助理跟单员职责	5
1.2.3 协调跟单员职责	5
1.2.4 外贸跟单员职责	5
1.3 跟单员的岗位要求	6
1.3.1 跟单员的必备知识	6
1.3.2 跟单员的必备能力	7
1.3.3 跟单员的必备素质	9

第 2 章 招单跟踪管理

2.1 招单信息调研	12
2.1.1 市场调查的种类	12
2.1.2 市场调查的情形	13
2.1.3 市场调查的方法	13

2.1.4	调研信息的分析	15
2.1.5	调研预测的方法	16
2.2	招单的方式方法	18
2.2.1	产品的介绍方法	18
2.2.2	报价的时机策略	19
2.2.3	样品的展示技巧	21
2.2.4	缺陷的介绍技巧	24
2.3	意向客户的判断	25
2.3.1	收集客户信息	25
2.3.2	挖掘客户需求	26
2.3.3	客户意向识别	28
2.3.4	客户分类跟踪	30
2.4	确定客户谈判策略	32
2.4.1	确定议题方法	32
2.4.2	制定谈判策略	33
2.4.3	消除异议技巧	33
2.4.4	可让步的尺度	36

第3章 接单跟踪管理

3.1	接单的形式	40
3.1.1	合同及范本	40
3.1.2	确认书及范本	43
3.1.3	协议书及范本	44
3.1.4	意向书及范本	46
3.1.5	订单及其范本	47
3.1.6	委托订单及委托书	48
3.2	接单的方法技巧	49
3.2.1	报价方法与技巧	49
3.2.2	还价方法与技巧	52
3.2.3	让步方法与技巧	54

3.2.4 接受的确定技巧	55
3.3 订单处理的流程	57
3.3.1 订单接受工作流程	57
3.3.2 订单取消工作流程	58
3.3.3 订单汇总分类流程	59
3.4 订单的接收管理	60
3.4.1 优质订单的判断方法	60
3.4.2 订单要求与回应技巧	61
3.4.3 接单管理的五大要素	62
3.4.4 订单客户的信息管理	63
3.5 形式发票及注意点	65
3.5.1 形式发票的作用	65
3.5.2 单价条款要明确	66
3.5.3 交货日期要明确	67
3.5.4 付款方式要明确	67

第4章 订单审核管理

4.1 审单内容方法	70
4.1.1 产品名称规格审查	70
4.1.2 质量品质要求审查	71
4.1.3 数量规定要求审查	72
4.1.4 单价总额的审查	72
4.1.5 价格条款的审查	73
4.1.6 付款方式的审查	74
4.1.7 包装要求的审查	74
4.1.8 交货期的审查	75
4.1.9 运输方式的审查	76
4.2 审单工作要点	77
4.2.1 明确审单权责	77
4.2.2 审单时机把握	78

4.2.3	审单方式选择	78
4.2.4	审单结果处理	80
4.3	审单流程制度	81
4.3.1	订单审核工作流程	81
4.3.2	订单变更处理流程	82
4.3.3	订单撤销处置流程	83
4.3.4	紧急订单追加流程	84
4.3.5	特殊订单处理流程	85
4.3.6	订单审核管理制度	86
4.4	订单评审表单	88
4.4.1	订单资料表	88
4.4.2	订单评审表	89
4.4.3	订单确认表	90
4.4.4	订单生产反馈表	90
4.4.5	订单客户资料表	91

第5章 物料采购跟单

5.1	采购跟单的基本要求	94
5.1.1	适当的交货时间	94
5.1.2	适当的交货质量	94
5.1.3	适当的交货地点	95
5.1.4	适当的交货数量	95
5.1.5	适当的交货价格	96
5.2	物料采购跟单的原因	97
5.2.1	供应商方面原因	97
5.2.2	企业方面的原因	99
5.2.3	沟通方面的原因	99
5.2.4	其他方面的原因	100
5.3	物料采购跟单的要点	100
5.3.1	制作订购单要点	100

5.3.2	订单跟踪的要点	102
5.3.3	物料检验的要点	104
5.3.4	物料进仓的要点	108
5.4	采购跟单的方法策略	110
5.4.1	订单跟踪的方式	110
5.4.2	物料催单的方法	111
5.4.3	物料催单的规划	111
5.4.4	催单的工作要点	112
5.5	物料采购跟单的工具有	113
5.5.1	物料采购订购单	113
5.5.2	物料采购跟催工作表	114
5.5.3	物料采购订单跟踪表	115
5.5.4	物料采购延误处理表	115
5.5.5	物料采购检验报告单	116

第6章 生产过程跟单

6.1	生产过程跟单的要点	118
6.1.1	下达生产通知书	118
6.1.2	分析生产能力	119
6.1.3	核定生产计划	121
6.1.4	跟踪生产进度	123
6.2	生产订单的跟单技巧	125
6.2.1	了解信息的渠道和技巧	125
6.2.2	生产跟单的要点与方法	129
6.2.3	跟单的管理与过程监控	131
6.2.4	订单生产中内外部沟通	132
6.3	生产过程问题处理	133
6.3.1	紧急插单问题处理	133
6.3.2	生产设备事故跟踪	135

6.3.3	物料延误问题跟踪	136
6.3.4	质量偏差问题跟踪	137
6.4	确保订单交期跟单	139
6.4.1	生产节拍调节控制	139
6.4.2	确认改善瓶颈工序	140
6.4.3	判断能否按期交货	141
6.4.4	交期延误客户沟通	142

第7章 订单产品质量跟踪

7.1	物料来料质量的跟踪	146
7.1.1	来料检验表单跟踪	146
7.1.2	来料检验标准跟踪	148
7.1.3	来料检测方法跟踪	150
7.1.4	到货质量问题处置	152
7.2	制程质量检验的跟踪	153
7.2.1	制程检验表单跟踪	153
7.2.2	制程检验方法跟踪	154
7.2.3	设计工艺更改跟踪	156
7.2.4	不合格品分析跟踪	156
7.3	最终质量检验的跟踪	158
7.3.1	最终检验表单跟踪	158
7.3.2	最终检验的要求跟踪	160
7.3.3	最终检验的方式跟踪	160
7.3.4	检验报告表分析跟踪	162
7.4	成品出入库质量跟踪	163
7.4.1	成品性能检验跟踪	163
7.4.2	成品外观检验跟踪	165
7.4.3	成品包装检验跟踪	166
7.4.4	成品标志检验跟踪	167

第 8 章 进出口及运输跟单

8.1 出口货物的跟单	170
8.1.1 国际贸易条件	170
8.1.2 报验实施要点	171
8.1.3 租船订舱方式	173
8.1.4 保险办理要点	174
8.1.5 货物集港方式方法	175
8.1.6 出口报关工作程序	176
8.1.7 装船的要点与方法	177
8.1.8 装船通知主要内容	179
8.1.9 运费的构成与支付	179
8.1.10 出口退关工作程序	180
8.2 进口货物的跟单	181
8.2.1 发派船通知要点	181
8.2.2 办保险工作程序	182
8.2.3 汇集单证工作要点	183
8.2.4 审核单证工作要点	183
8.2.5 办理进口货物检验	185
8.2.6 进口报关方式技巧	185
8.2.7 监卸和交接要点	187
8.3 集装箱货物出口运输	188
8.3.1 按货的体积订箱规则	188
8.3.2 提取空集装箱的要点	189
8.3.3 整箱货与拼箱货交货	189
8.3.4 装船监控的内容要点	191
8.3.5 换取提单的方式方法	192
8.3.6 寄送资料的要点方法	192
8.4 集装箱货物进口运输	193
8.4.1 寄送资料方式方法	193

8.4.2	分发单证方式方法	194
8.4.3	发到货通知方式方法	195
8.4.4	换取提货单方式方法	196
8.4.5	卸船提货的实施要点	197
8.4.6	破损损坏处理方法	198
8.5	进出口货运单证缮制	200
8.5.1	海运单据及填报	200
8.5.2	空运单据及填报	202
8.5.3	集装箱货运托运单	204
8.5.4	集装箱货运装箱单	205

第9章 订单货款追收管理

9.1	货款拖延的本质原因	208
9.1.1	需求主体发生的变化	208
9.1.2	利益格局发生的变化	209
9.1.3	相关角色发生的变化	209
9.1.4	质量纠纷解决不了	210
9.2	货款追收策略的制定	211
9.2.1	制定策略的因素	211
9.2.2	策略的基本内容	212
9.2.3	四种追收的策略	212
9.2.4	涉及第三方的处理	216
9.3	电话追收的五个步骤	217
9.3.1	充分的准备	217
9.3.2	选取开场白	218
9.3.3	成功地解决问题	219
9.3.4	得到明确的答复	223
9.3.5	失信后给予反击	224
9.4	疑难欠款追收三阶段	224
9.4.1	试探实力及底线	224

9.4.2 打好僵持与拉锯战	227
9.4.3 通过让步达成协议	229

第 10 章 客户服务与跟单

10.1 客户联络管理	232
10.1.1 客户联络计划制订	232
10.1.2 客户联络准备工作	233
10.1.3 客户联谊会的策划	234
10.1.4 客户联络管理工具	236
10.2 客户跟踪管理	237
10.2.1 客户跟踪管理内容	237
10.2.2 客户跟踪管理程序	238
10.2.3 客户跟踪回访制度	239
10.2.4 客户跟踪管理工具	240
10.3 客户投诉管理	241
10.3.1 客户投诉主要内容	241
10.3.2 客户投诉应对技巧	242
10.3.3 客户投诉处理方法	243
10.3.4 客户投诉处理程序	245
10.4 跟单中客服新内容	246
10.4.1 技术培训的落实	246
10.4.2 巡回检修的组织	247
10.4.3 特殊服务的沟通	248
10.5 客户服务新战略构想	249
10.5.1 增值服务战略	249
10.5.2 附加服务战略	250
10.5.3 个性服务战略	250
10.5.4 超值服务战略	251
10.5.5 弹性服务战略	253