



“十二五”职业教育  
国家规划教材  
经全国职业教育教材  
审定委员会审定

# 外贸跟单操作

姚大伟 主编

高等教育出版社



“十二五”职业教育国家规划教材

经全国职业教育教材审定委员会审定

高等职业教育经济贸易类专业校企合作创新系列教材

WAIMAO GENDAN CAOZUO

# 外贸跟单操作

姚大伟 主编

高等教育出版社·北京

## 内容提要

本书是“十二五”职业教育国家规划教材。

本书的内容设置以就业为导向,以能力为本位,从我国外贸跟单员职业岗位的实践技能需求出发,充分结合外贸企业与生产企业跟单的实际运作和全国外贸跟单员职业资格证书的考证需求,依据通行的国际贸易惯例与国内相关的法律法规,以出口贸易和进口贸易的整个业务流程为主线,与国际贸易类专业其他专业课程有机衔接,简洁清晰地阐述了从事外贸跟单工作与外贸跟单员职业资格考证所必备的基础理论知识,系统而详尽地介绍了进行全程跟单所必需的实务操作知识。内容涵盖了外贸跟单概论,出口贸易合同跟单实务,供应商跟单实务,样品跟单实务,物料采购跟单实务,生产进度跟单实务,出口产品包装跟单实务,出口产品认证与质量跟单实务,外包(协)跟单实务,国际货运与保险跟单实务,报检、报关与结汇跟单实务,进口贸易跟单实务和客户管理与服务跟单实务。

本书内容全面、业务资料翔实、结构新颖、案例丰富,突出了职业性、实践性、开放性和前瞻性,配有丰富的资料、图片、图表和形式多样的习题与实务操作训练,同时配有多媒体课件和习题答案。

本书可以作为高职高专院校和应用型本科院校经济贸易类专业的教材,也可以作为外贸跟单职业技能培训教材,还可以供外贸工作者学习参考。

本书配套开发有PPT和习题答案等数字化教学资源,具体获取方式请见书后“郑重声明”页的资源服务提示。

## 图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单操作 / 姚大伟主编. -- 北京: 高等教育出版社, 2014.8

ISBN 978-7-04-040293-3

I. ①外… II. ①姚… III. ①对外贸易-市场营销学-高等职业教育-教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2014)第123140号

策划编辑 康蓉  
版式设计 于婕

责任编辑 康蓉  
责任校对 刘春萍

封面设计 王琰  
责任印制 张泽业

出版发行 高等教育出版社  
社 址 北京市西城区德外大街4号  
邮政编码 100120  
印 刷 北京佳信达欣艺术印刷有限公司  
开 本 787mm×1092mm 1/16  
印 张 18  
字 数 410千字  
购书热线 010-58581118

咨询电话 400-810-0598  
网 址 <http://www.hep.edu.cn>  
<http://www.hep.com.cn>  
网上订购 <http://www.landaco.com>  
<http://www.landaco.com.cn>  
版 次 2014年8月第1版  
印 次 2014年8月第1次印刷  
定 价 33.80元

本书如有缺页、倒页、脱页等质量问题,请到所购图书销售部门联系调换  
版权所有 侵权必究  
物 料 号 40293-00

# 出版说明

教材是教学过程的重要载体，加强教材建设是深化职业教育教学改革的有效途径，推进人才培养模式改革的重要条件，也是推动中高职协调发展的基础性工程，对促进现代职业教育体系建设，切实提高职业教育人才培养质量具有十分重要的作用。

为了认真贯彻《教育部关于“十二五”职业教育教材建设的若干意见》（教职成〔2012〕9号），2012年12月，教育部职业教育与成人教育司启动了“十二五”职业教育国家规划教材（高等职业教育部分）的选题立项工作。作为全国最大的职业教育教材出版基地，我社按照“统筹规划，优化结构，锤炼精品，鼓励创新”的原则，完成了立项选题的论证遴选与申报工作。在教育部职业教育与成人教育司随后组织的选题评审中，由我社申报的1 338种选题被确定为“十二五”职业教育国家规划教材立项选题。现在，这批选题相继完成了编写工作，并由全国职业教育教材审定委员会审定通过后，陆续出版。

这批规划教材中，部分为修订版，其前身多为普通高等教育“十一五”国家级规划教材（高职高专）或普通高等教育“十五”国家级规划教材（高职高专），在高等职业教育教学改革进程中不断吐故纳新，在长期的教学实践中接受检验并修改完善，是“锤炼精品”的基础与传承创新的硕果；部分为新编教材，反映了近年来高职院校教学内容与课程体系改革的成果，并对接新的职业标准和新的产业需求，反映新知识、新技术、新工艺和新方法，具有鲜明的时代特色和职教特色。无论是修订版，还是新编版，我社都将发挥自身在数字化教学资源建设方面的优势，为规划教材开发配备数字化教学资源，实现教材的一体化服务。

这批规划教材立项之时，也是国家职业教育专业教学资源库建设项目及国家精品课程共享课建设项目深入开展之际，而专业、课程、教材之间的紧密联系，无疑为融通教改项目、整合优质资源、打造精品力作奠定了基础。我社作为国家专业教学资源库平台建设和资源运营机构及国家精品开放课程项目实施单位，将建设成果以系列教材的形式成功申报立项，并在审定通过后陆续推出。这两个系列的规划教材，具有作者队伍强大、教改基础深厚、示范效应显著、配套资源丰富、纸质教材与在线资源一体化设计的鲜明特点，将是职业教育信息化条件下，扩展教学手段和范围，推动教学方式方法变革的重要媒介与典型代表。

教学改革无止境，精品教材永追求。我社将在今后一到两年内，集中优势力量，全力以赴，出版好、推广好这批规划教材，力促优质教材进校园、精品资源进课堂，从而更好地服务于高等职业教育教学改革，更好地服务于现代职教体系建设，更好地服务于青年成才。

高等教育出版社

二〇一四年七月

# 前 言

随着经济全球化的深入发展,国际贸易已发生了巨大变化,这种变化对中国的对外贸易也产生着深远的影响。作为当今世界第二大经济体,我国出口贸易总额已超过德国、美国和日本,排名全球第一,进口贸易总额仅次于美国,排行全球第二。这对我国外贸人才的培养提出了更高的要求。高等职业教育作为我国高等教育的重要组成部分,担负着培养和输送第一线高素质、应用型技术技能人才的重任。《国家教育事业第十二个五年规划》中指出:高等职业教育重点培养产业转型升级和企业技术创新需要的发展型、复合型和创新型的技术技能人才。

随着我国对外贸易的迅速发展,外贸行业内部分工日趋细化,外贸跟单作为一种新兴的职业岗位很快成为外贸业务工作中不可或缺的组成部分。在近年全国各大人才市场的外贸人才招聘中,外贸跟单成为排名前几位的热门岗位,很多高校的国贸专业,已将其列入人才培养方案和教学计划,并将其作为一门专业必修课甚至核心课。商务部中国国际贸易学会自2006年开始,在全国范围内组织开展“外贸跟单员”的培训和考核工作,进一步推动了外贸跟单岗位的职业化。

在这一背景下,我们组织外贸跟单方面的部分专家学者、教学一线的骨干教师和跟单一线的业务骨干编写了本书。本着“以就业为导向,以能力为本位”、“理论务实够用,重视实践操作”和“课证融通”的编写理念,教材内容设置从我国外贸跟单员职业岗位的实践技能需要出发,充分结合外贸企业与生产企业跟单的 actual 运作和全国外贸跟单员职业资格证书的考证需求,依据最新的国际贸易惯例与国内相关的法律法规,以出口贸易和进口贸易的整个业务流程为主线,与国际贸易类专业其他专业课程有机衔接,简洁清晰地阐述了从事外贸跟单工作与考证所必备的基础理论知识,系统而详尽地介绍了进行全程跟单所必需的实务操作知识,力求将专业教学与考证培训相结合,实践实训与理论教学相结合。

全书内容全面、业务资料翔实、结构新颖、样例丰富,突出了职业性、实践性、开放性和前瞻性,配有丰富的资料、图片、图表和形式多样的习题与实务操作训练,同时配备了多媒体课件和习题答案。附录部分列有外贸跟单常用的英文术语和外贸跟单员职业标准(草案),以方便读者学习参考。

本书由全国外贸职业教育教学指导委员(简称“外经贸行指委”)、中国国际贸易学会常务理事、全国外贸跟单考试中心主任姚大伟教授担任主编,温州科技职业学院杨露、厦门海洋职业技术学院徐薇担任副主编,参加编写的还有深圳宝安职业技术学校杨玲、温州科技职业学院的曹露露和陈园园、上海思博职业技术学院朱惠茹、浙江长征职业技术学院张冬梅、浙江亨达光学有限公司周鸿培、宁波高新区沃瑞科技有限公司蒋九英。

同时本书在编写过程中参考了大量资料,在此对参与本书策划、编审并提出宝贵意见的外贸跟单一线工作人员和参考书籍的有关作者一并致以衷心的感谢。

由于编者水平和能力有限,书中难免存在不妥之处,敬请读者指正并提出宝贵意见,以便再版时予以修正完善。

编 者

二〇一四年五月

# 目 录

<b>第一章</b>	<b>外贸跟单概论</b> .....	1
	第一节 外贸跟单与外贸跟单员 .....	3
	第二节 进出口贸易与跟单工作流程 .....	9
<b>第二章</b>	<b>出口贸易合同跟单实务</b> .....	17
	第一节 出口贸易合同及其跟单 .....	19
	第二节 出口贸易合同跟单 .....	21
<b>第三章</b>	<b>供应商跟单实务</b> .....	35
	第一节 供应商 .....	37
	第二节 供应商调查跟单 .....	37
	第三节 供应商选择跟单 .....	41
	第四节 供应商管理跟单 .....	50
<b>第四章</b>	<b>样品跟单实务</b> .....	55
	第一节 样品概述 .....	57
	第二节 样品跟单 .....	60
<b>第五章</b>	<b>物料采购跟单实务</b> .....	73
	第一节 物料采购跟单概述 .....	75
	第二节 物料采购跟单流程 .....	77
	第三节 物料采购跟单方法 .....	82
<b>第六章</b>	<b>生产进度跟单实务</b> .....	89
	第一节 生产进度跟单概述 .....	91
	第二节 生产进度跟单流程与操作 .....	93
<b>第七章</b>	<b>出口产品包装跟单实务</b> .....	105
	第一节 出口产品包装概述 .....	107
	第二节 出口产品包装材料 .....	110
	第三节 出口产品包装标志 .....	113
	第四节 出口产品包装纸箱跟单 .....	114
<b>第八章</b>	<b>出口产品认证与质量跟单实务</b> .....	129
	第一节 标准化与产品质量认证 .....	131
	第二节 出口产品质量跟单 .....	139
<b>第九章</b>	<b>外包(协)跟单实务</b> .....	157
	第一节 外包(协)概述 .....	159
	第二节 外包(协)跟单操作 .....	161



第十章 国际货运与保险跟单实务 .....	167
第一节 国际货物运输及其跟单 .....	169
第二节 国际货运保险及其跟单 .....	185
第十一章 报检、报关与结汇跟单实务 .....	195
第一节 出口报检及其跟单 .....	197
第二节 出口报关及其跟单 .....	201
第三节 出口结汇及其跟单 .....	204
第四节 出口退(免)税及其跟单 .....	209
第十二章 进口贸易跟单实务 .....	215
第一节 进口贸易与跟单概述 .....	217
第二节 进口贸易跟单 .....	222
第三节 加工贸易方式及其进口跟单 .....	227
第十三章 客户管理与服务跟单实务 .....	237
第一节 客户管理及其跟单 .....	239
第二节 客户服务及其跟单 .....	248
附    录 .....	257
附录A 外贸跟单常用术语 .....	258
附录B 外贸跟单员职业标准(草案) .....	272
参考文献 .....	276

外贸跟单实务

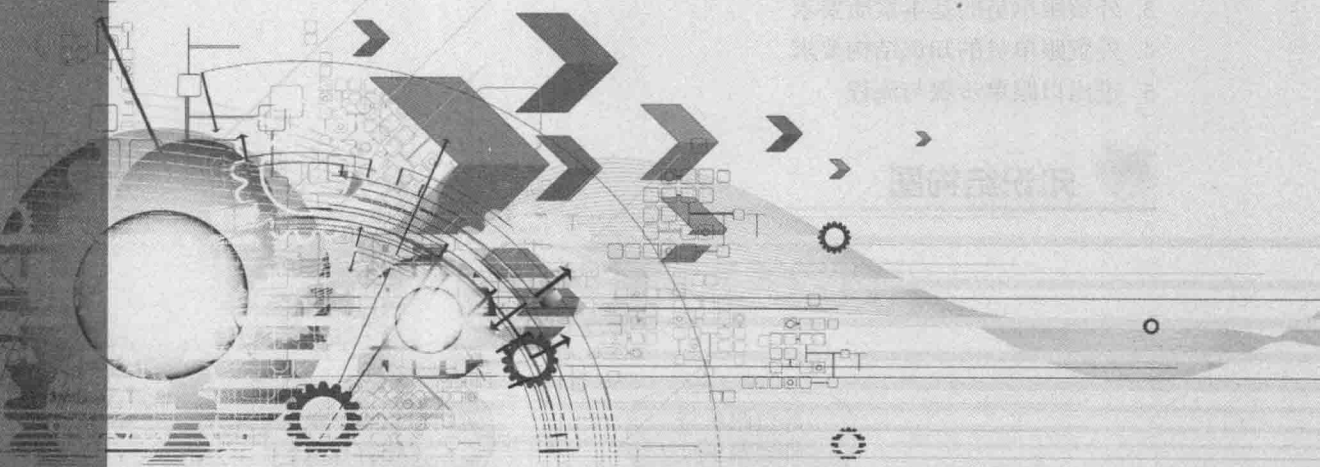
目录

第一章 外贸跟单概论  
第一节 外贸跟单概述  
一、外贸跟单的概念  
二、外贸跟单的作用  
三、外贸跟单的工作流程  
第二节 外贸跟单员的素质要求  
一、职业道德  
二、专业知识  
三、技能要求

第一章

# 第一章

## 外贸跟单概论



第一章

外贸跟单概论

第一节

外贸跟单概述

一、外贸跟单的概念

二、外贸跟单的作用

三、外贸跟单的工作流程

四、外贸跟单员的素质要求





## 知识目标

1. 掌握外贸跟单的概念、特点和分类；了解外贸企业跟单与生产企业跟单的异同
2. 掌握外贸跟单员的概念、工作范围和内容；了解其基本素质与知识结构的要求
3. 了解外贸跟单岗位与其他外贸工作岗位的关系
4. 熟悉进出口业务及其跟单的一般流程



## 能力目标

1. 掌握出口贸易跟单的工作流程
2. 掌握进口贸易跟单的工作流程

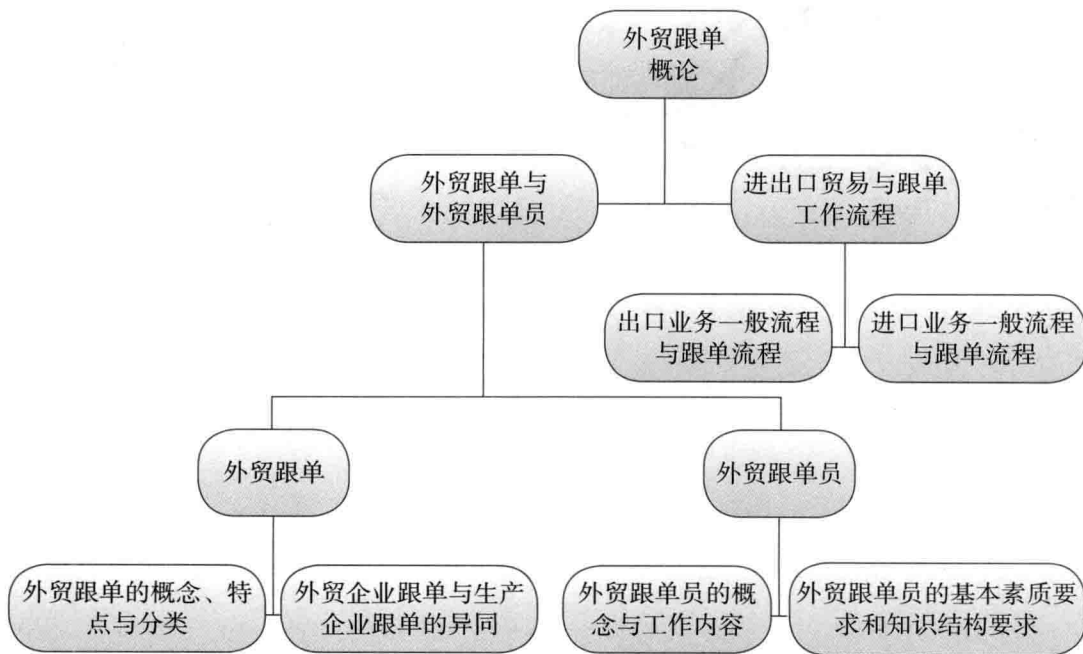


## 中级职业资格考核要点

1. 外贸跟单的定义、特点与分类
2. 外贸企业跟单与生产企业跟单的异同
3. 外贸跟单员的基本素质要求
4. 外贸跟单员的知识结构要求
5. 进出口跟单步骤与流程



## 知识结构图





## 引导案例

上海风尚服装有限公司是一家主要从事服装设计、生产加工与出口的大型企业。经面试录用了在校期间已考取外贸跟单员从业资格证书的某高职院校国际商务专业毕业生陆伟，将其直接安排至公司外贸业务部，协助业务骨干从事外贸跟单工作。现在，陆伟根据所学跟单知识结合岗位需要，进一步熟悉外贸跟单工作的内容和特点，掌握本公司外贸业务的一般工作流程及跟单要求，了解本岗位与公司其他工作岗位的关系，弥补在校期间一些知识、素质与能力结构方面的欠缺应是当务之急。

思考：陆伟作为一名刚走出大学校门步入工作岗位的毕业生，如何尽快适应跟单员这一角色转换和岗位需要呢？了解公司生产经营概况，深入公司生产一线掌握相关产品知识及生产工艺是否必要呢？

## 第一节 外贸跟单与外贸跟单员

近年来，随着我国对外贸易的迅速发展，外贸行业内部分工日趋细化，外贸跟单作为一种新的岗位应运而生，并已成为外贸业务工作中不可分割的组成部分。外贸跟单工作涉及面广、专业性及综合性强、难度比较大，因此要求从业人员必须具备一定的专业素质、知识和技能。

### 一、外贸跟单

#### （一）外贸跟单的概念

外贸跟单，是指在进出口业务中，围绕外贸合同和相关单证，对货物的生产、运输、保险、报检、报关、结付汇等环节进行全程或部分环节的跟踪与操作，以保证合同顺利履行的行为。这是当今外贸行业专业分工细化后产生的一种新型从业岗位，也是外贸企业内部各部门之间、外贸企业与生产企业、外贸企业与客户、生产企业与客户之间联系和沟通的桥梁。

#### （二）外贸跟单的特点

（1）业务环节多。一般要经历磋商订约、生产加工、运输保险、报关报检、结汇付汇、出口退税等众多业务环节。

（2）涉及面广。跟单员不仅要面向国外客户，而且要面对企业内部的生产、财务、质检等所有部门和外部的各个机关单位，如外经贸主管部门、银行、海关、商检、运输公司、保险公司等。任何一个部门出现问题都会影响合同的顺利履行。

（3）专业性、综合性强，知识面宽。外贸跟单对外要执行销售职责，对内要协调生



产管理。因而跟单员既要熟悉国际贸易的有关业务知识、商品知识和客户管理知识，又要懂得企业生产工艺流程及经营管理知识。

(4) 节奏快、变化多。外贸跟单的客户来自世界各地，有着不同的文化背景、生活方式和工作习惯，客户需求也有所不同，这就要求跟单工作必须加快节奏、务实高效。

### (三) 外贸跟单的分类

外贸跟单通常可以根据货物流向、商品类别、企业性质、业务环节和业务进程等进行分类。尽管种类较多，但所有外贸跟单的目标始终是一致的，即按质、按量、按时将合同项下的货物交到采购商手中。

(1) 根据货物流向，可以分为出口贸易跟单和进口贸易跟单。

出口贸易跟单是由出口商对出口贸易合同的签订及履行进行部分或全部的跟踪或操作；进口贸易跟单是由进口商对进口贸易合同的签订及履行进行部分或全部的跟踪或操作。

(2) 根据商品类别，可以分为纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等。

(3) 根据企业性质，可以分为外贸企业跟单和生产企业跟单。外贸企业跟单是指外贸企业根据贸易合同规定的品质、包装和交货时间等有关条款，选择生产企业，进行原材料、生产、运输、保险、报检、报关、结付汇等的跟单，按时、按质地完成合同义务。生产企业跟单是指拥有外贸经营权的生产企业根据贸易合同规定的品质、包装和交货时间等有关条款，进行原材料、生产进度、品质、包装等的跟单，按时、按质地完成交货义务。

(4) 根据业务环节，可以分为合同跟单、供应商跟单、样品跟单、物料采购跟单、生产跟单、包装跟单、质量跟单、外包（协）跟单、货运与保险跟单、报检报关与结付汇跟单等。

(5) 根据业务进程，可以分为前程跟单、中程跟单和全程跟单。前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库为止；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。

### (四) 外贸企业跟单与生产企业跟单的异同

外贸企业跟单和生产企业跟单，既有相同之处，也有区别。

其共同点主要表现在以下几个方面：

(1) 跟单目标都是以外贸合同为中心，进行原材料、生产进度、产品的质量和数量、包装等的跟踪，以保证货物能够按时、按质、按量抵达约定交货地。

(2) 从跟单业务进程看，都涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单。

(3) 就跟单的知识构成而言，不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、保险知识、金融结算知识、商品知识、管理知识等，还需要具备一定的外语知识和计算机软件（如 Word、Excel 等）的操作知识等。

(4) 就跟单的能力要求而言，一名合格的跟单员要具备综合业务能力、市场调研预测能力、营销能力、语言表达能力、沟通协调能力和管理能力，能分析并解决生产和贸易过程中出现的一般问题，协调各部门、各方之间的利益，最终满足并达到合同和客户的要求。

二者的不同之处主要有:

(1) 所处企业不同。外贸企业跟单是在从事专业进出口业务贸易型企业进行;生产企业跟单则在从事生产加工的生产型企业进行,所处企业的性质是不同的。

(2) 跟单工作的范围不同。生产企业跟单不需要寻找生产商,产品由本企业自行生产;外贸企业跟单因其本身不具备生产能力,需要另行寻找生产商,并且所涉及的货物种类、结算方式、业务环节等均比生产企业跟单要多,接触面也更广。所以,前者跟单难度相对较小,后者跟单难度较大。

(3) 跟单工作侧重不同。外贸企业跟单侧重于进出口贸易的全过程,要求跟单员能够胜任全程跟单;生产企业跟单侧重于生产进程跟单,以生产过程的商品质量、数量和包装的跟踪为主。

## 二、外贸跟单员

### (一) 外贸跟单员及其与其他外贸岗位的关系

外贸跟单员是指在进出口贸易合同签订前后,围绕合同和单证对进出口业务及生产加工的部分或全部环节进行跟踪与操作,协助完成贸易合同履行的外贸从业人员。他们是协助外贸业务员开拓国际市场、购销产品、协调生产、交货收货与结汇付汇等工作的业务助理。

目前,与外贸相关的从业岗位还有外贸业务员、单证员、报关员、报检员、国际货运代理从业人员等。这些岗位的工作内容在进出口业务进程中存在一定的关联性,都会涉及磋商谈判、货运保险、报关报检、制单结汇、争端解决等业务环节。外贸跟单岗位与其他外贸工作岗位存在明显的关系如图1-1所示。

### (二) 外贸跟单员的工作范围与工作内容

外贸跟单员的工作范围广、业务综合性强、涉及面宽。在涉及企业(外贸公司和生产企业)生产过程和产品质量控制等事宜的同时,也涉及与外贸业务有关的其他部门(如海关、商检、运输、保险、银行等)的事宜。其工作内容较多,主要是货物进出口的业务跟进和生产跟单。在不同的贸易阶段具体内容有所不同:

#### 1. 合同磋商阶段

在合同磋商阶段,外贸跟单员通常应协助外贸业务员搜集资料,选择适合的交易对象,并与之建立业务关系;做好客户来访的准备和接待工作;配合业务经理进行业务洽谈,拟订外贸合同等。实践中,国外客户一般很少当面洽谈业务,大多数进出口企业通过外贸跟单员与客户进行函电的往来,经过询盘、发盘、还盘、接受几个环节的洽商,最终达成一致并协助业务员签订贸易合同。

#### 2. 合同订立阶段

订立合同时,外贸跟单员应协助业务员对草拟的合同内容进行认真审核;对国外寄来的订单要仔细审阅,有异议的条款必须及时提请贸易伙伴进行确认,达成共识;对合同标的的品质与交货时间应与生产企业的实际生产能力相协调,否则极易处于被动。



出口贸易业务流程

岗位名称及责任

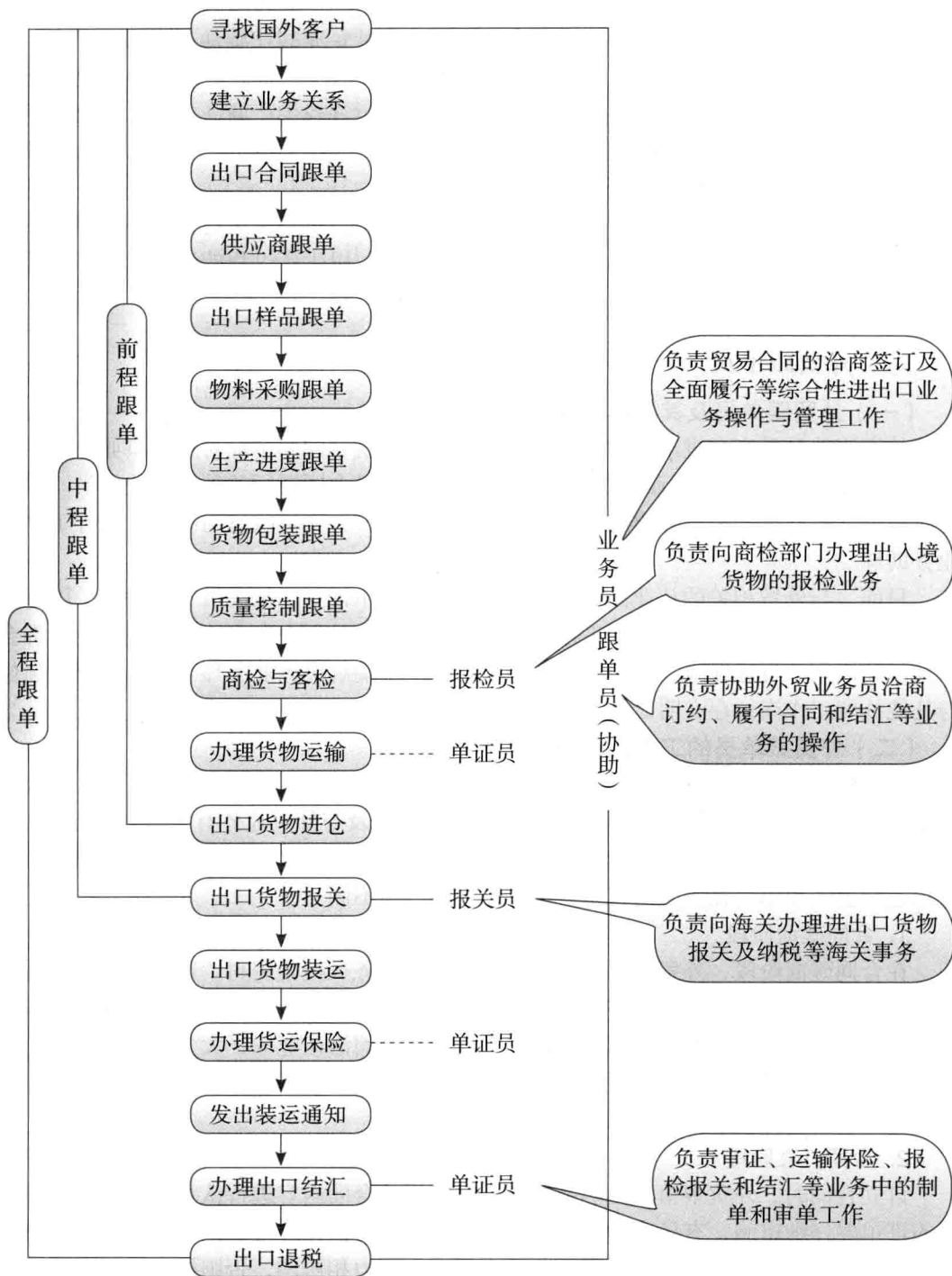


图1-1 外贸跟单岗位与其他外贸工作岗位的关系

### 3. 合同履行阶段

合同成立后,买卖双方均有义务按时、按质、按量地全面履行合同。外贸跟单员应协助业务员将进出口业务的全部环节逐项落实到位。

### 4. 业务善后阶段

(1) 跟踪销售。合同履行完毕后,外贸跟单员应协助业务员了解商品在进口国的销售情况;同时必须随时关注和了解客户对商品的反馈意见。

(2) 售后服务。良好的售后服务已成为当今企业竞争的一个有效手段。商品售出后,外贸跟单员应及时跟踪客户,对其提出的意见进行耐心仔细的解释,解决客户提出的各种问题。同时将客户的意见进行书面登记,提供给有关职能部门进行分析,查找原因并予以及时解决。

## (三) 外贸跟单员的基本素质要求

### 1. 职业素质

职业素质是劳动者对社会职业了解与适应能力的一种综合体现,通常主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业习惯等方面。往往职业素质越高,获得成功的机会也越多。外贸跟单员的职业素质要求主要包括以下方面:

(1) 自觉遵守各项公约惯例、法律法规、外事纪律和企业的各项规章制度;在对外经济交往中珍视国格和人格;严守国家机密和商业秘密。

(2) 忠于职守,廉洁自律;努力学习,勇于实践;积极开拓,锐意进取。

(3) 自觉维护国家和企业的利益,关注国内外的政治经济形势,正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系。

### 2. 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一些基础知识和专业知识。掌握和运用这些知识,可以在外贸跟单实际工作中有效地解决问题。外贸跟单员应该具备的知识主要包括以下方面:

(1) 熟练掌握国际贸易理论与实务、国际金融、国际市场营销、国际商法等外贸专业知识;熟悉商检、报关、运输、保险、结汇等方面的有关业务流程。

(2) 懂得商品学的基本理论,熟悉贸易商品的性能、品质、规格、标准(生产标准和国外标准)、包装、用途、生产工艺和原辅材料等知识。

(3) 具备一定的专业英语基础和计算机、网络的使用知识。

(4) 具有一定的法律知识,了解相关的国际公约、贸易惯例,以及我国合同法、票据法、对外贸易法中与外贸跟单员相关的法律知识;熟悉我国对外贸易的方针、政策,以及对贸易伙伴国(地区)的贸易政策。

(5) 了解商品销往国的政治、经济、文化、地理、风俗礼仪、宗教信仰、消费及商务习惯等。

### 3. 能力素质

能力素质是指外贸跟单员胜任跟单工作的自身条件,是综合业务能力、市场调研和预测能力、营销能力、语言表达能力、沟通协调能力、管理能力等各种能力的有机结合。

(1) 综合业务能力。熟悉进出口业务的各个环节和操作流程,能够协助外贸业务员制订产品推销方案和经营方案;辅助进行审证、改证和业务咨询;能懂得产品的特性、



工艺、技术标准与要求；能准确地判断企业生产加工能力、质量、交货期等；具有统计、财务方面的计算分析能力，迅速进行价格汇率换算、成本核算等；具有处理生产及贸易纠纷、索赔、理赔等业务能力。

(2) 市场调研和预测能力。能运用市场营销学的方法，借助各种渠道收集和捕捉国内外市场信息，及时了解和掌握市场变化和 demand 动态；能运用收集整理市场信息资料，分析市场行情动态和客户需求状况，撰写市场调研报告，提出营销建议。

(3) 营销能力。能利用各种有效方法进行企业和产品宣传，树立品牌意识，扩大企业和产品的知名度；善于主动寻求贸易机会，准确把握客户心理，努力培养、开发和维护客户群体。

(4) 语言表达能力。包括口头表达能力和书面表达能力。外贸跟单实践中，经常会采用面谈、电话、函电等形式传递信息。出色的口头表达能力可以将自己的思想、观点、意见和建议，生动有效地传递给客户，以产生最理想的影响效果。同时，语言表达能力也是协调人员之间、部门之间关系的润滑剂；书面表达能力是将自己的思想、经验和总结运用文字表达方式，使其系统化、条理化和规范化，良好的书面表达能力有利于上下级之间、部门之间的沟通和交流。

(5) 沟通协调能力。了解国际商务活动中的社交礼仪和公关知识，灵活运用各种正当的交际方法和手段，积极同与业务有关的国内外客户进行沟通和交流，建立良好的双边和多边关系。处理好与上级、同事以及有关人员的关系，更好地完成跟单工作任务。

(6) 管理能力。管理出生产力，管理出效益。在很大程度上良好的生产管理、质量管理、贸易管理及客户管理能力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、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，拥有良好的合作精神，一定的组织、协调、决策能力，用科学的外贸跟单管理理念来提高外贸跟单管理水平。

#### (四) 外贸跟单员的知识结构要求

外贸跟单员从事进出口贸易跟单工作，对知识结构的的要求是综合性的，外贸跟单员的知识结构主要应包括以下三个方面：

##### 1. 外贸基础知识

(1) 国际贸易基本理论。了解国际贸易的类型、方式、流程、术语及惯例，以便在实际外贸业务中能够正确运用，有力地维护企业和国家的利益。

(2) 运输与保险。国际货运与保险是进出口业务中必不可少的一个环节。国际货物运输具有线长面广、环节多、时间性强、复杂多变、风险较大等特点。为了按时、按质、按量完成国际货运任务，买卖双方交易时，需要合理选定运输方式和保险险别，订好各项装运与保险条款，并备妥有关装运及保险单证。因而，外贸跟单员必须了解国际货运保险的相关知识。

(3) 商检与报关。掌握进出口货物检验和报关通关的工作内容、程序、法规制度等知识，协助报检员和报关员做好报检报关工作，以便安全、快捷地完成货物交接和货款收付。

(4) 金融外汇与银行结算。在国际贸易中，使用外汇通过银行进行货款的收付结算

直接影响进出口双方的资金融通和企业的经济效益。外贸跟单员需要掌握有关金融外汇、银行结算方面的基本知识和风险防范技巧,了解有关国际结算的公约与惯例、我国金融外汇管理制度的相关规定,灵活恰当地运用这些知识安全收汇和用汇,有效防范和化解风险,增强企业的经济效益。

(5) 国际商务法律知识。熟悉国际贸易的有关公约与惯例,了解我国和主要贸易国的有关外贸政策与法律,在进出口业务中严格依照公约惯例和国内法律法规、政策制度的规定,处理签约、履约、争议解决和违约救济等事项,努力做到知法、懂法和用法。

### 2. 生产管理与客户管理知识

为了能顺利完成合同项下的生产加工任务,保质、保量地将货物送交客户,安全收汇,外贸跟单员应该了解和熟悉有关产品生产与加工、质量管理与认证、客户服务与管理方面的知识,主要包括制订生产计划、控制生产进度、样品管理、物料采购、包装管理、品质管理、客户管理等。

### 3. 外贸商品知识

外贸跟单工作围绕的标的就是合同项下的商品。因此,外贸跟单员除了具备以上知识外,还应该具备相应的商品知识,准确把握纺织品、服装、鞋帽、玩具、家具等各类商品的特性与品质、计量与包装、检验与认证,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,圆满完成跟单业务工作。

## 第二节 进出口贸易与跟单工作流程

了解国际贸易的基本程序,是掌握好外贸跟单工作要领、做好跟单工作的前提。作为外贸跟单员,首先需要了解进出口贸易交易磋商的一般程序;其次应明确进出口业务各个环节的主要内容,并结合实际情况熟悉每个环节的操作要点及注意事项,以更好地掌握外贸跟单工作的程序、内容、方法和要领。

### 一、出口业务一般流程与跟单流程

#### (一) 出口业务一般流程

我国出口贸易业务流程一般分为四个阶段,其具体流程如图1-2所示。



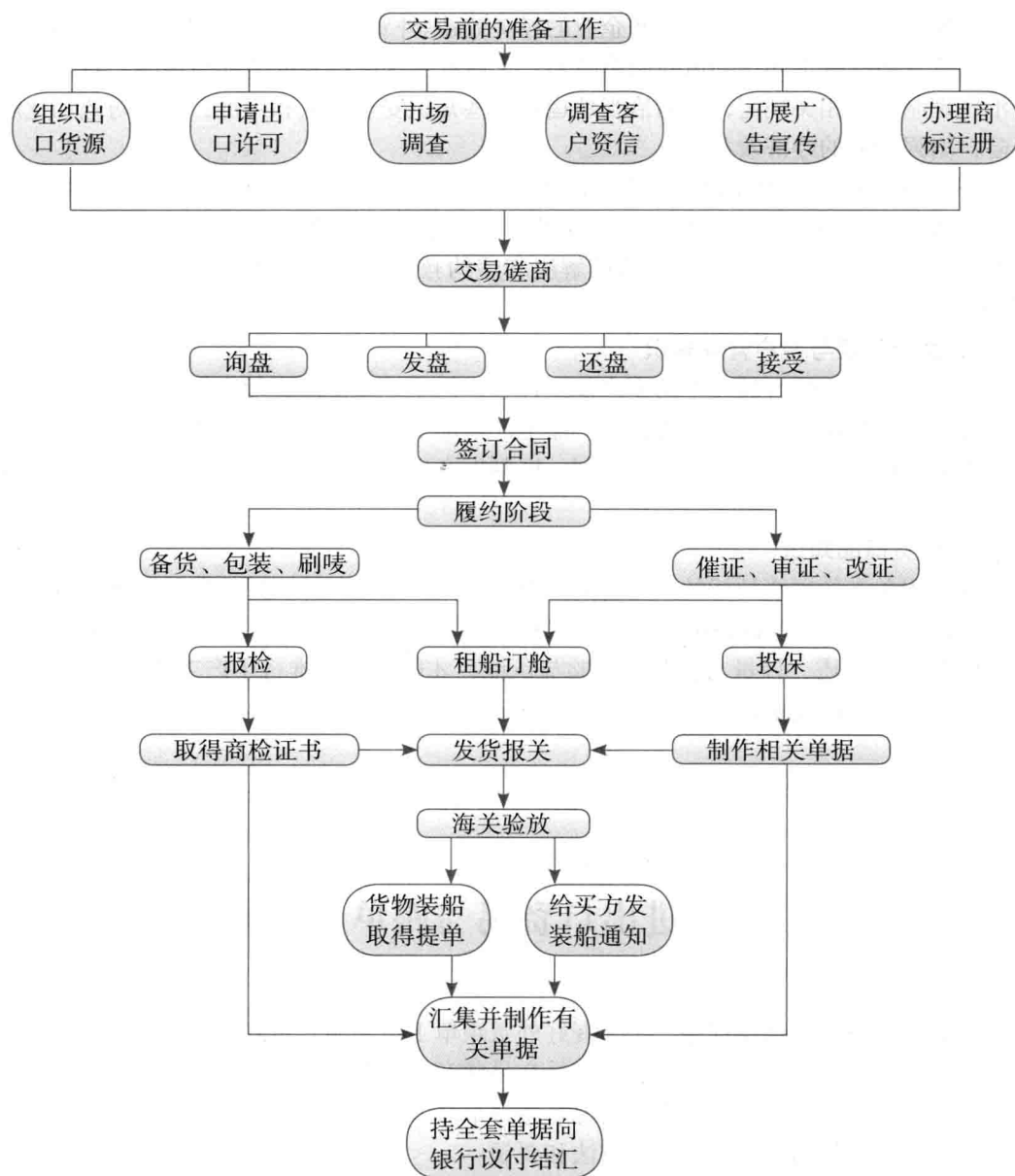


图1-2 出口贸易流程图（CIF条件、信用证支付方式）

### 1. 交易前的准备

为了提高出口贸易的成交率，使交易顺利进行，在出口交易之前必须做好各项准备工作。如进行国际市场调研、制订经营方案、取得出口许可证、选择市场和客户、组织和落实货源、开展广告宣传、出口商品商标注册等。这些准备工作是进行出口贸易之前不可或缺的环节，必须认真对待。

### 2. 交易磋商与签约

交易磋商是出口业务的一个重要环节，是出口贸易合同成立的基础和依据。可以通过口头、书面及行为方式，按询盘、发盘、还盘和接受四个基本环节进行，其中发