

高职高专“十二五”国际商务专业规划教材

外贸跟单实务

第四版

童宏祥 刘春娣 主编

 上海财经大学出版社

高职高专“十二五”国际商务专业规划教材

外贸跟单实务

(第四版)


童宏祥 刘春娣 主编

WAIWU GENDUAN SHIWU

外贸跟单实务

(第四版)

童宏祥 刘春娣 主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单实务/童宏祥主编. —4版. —上海:上海财经大学出版社, 2015. 1

(高职高专“十二五”国际商务专业规划教材)

ISBN 978-7-5642-1873-7/F · 1873

I. ①外… II. ①童…②刘… 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 069774 号

- 责任编辑 刘晓燕
- 电 话 021-65903667
- 电子邮箱 exyliu@sina.com
- 封面设计 钱宇辰
- 责任校对 胡芸 卓妍

WAIMAO GENDAN SHIWU

外贸跟单实务

(第四版)

童宏祥 刘春娣 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

上海叶大印务发展有限公司印刷装订

2015 年 1 月第 4 版 2015 年 1 月第 1 次印刷

710mm×960mm 1/16 22.25 印张 375 千字

印数: 66 001—71 000 定价: 35.00 元

前 言

外贸跟单是在出口贸易业务过程中,对出口合同标的在生产过程中实施全方位的跟进,主要包括加工生产企业的选择、原材料的采购、生产进度的控制、货物品质的监控、出口货物的监管、出口货款的结算、售后服务的管理。随着我国对外贸易经济的迅猛发展,外贸跟单工作已显得尤为重要,并在进出口贸易公司和外贸生产企业中形成了独立的工作岗位。

“外贸跟单实务”是高职高专国际贸易专业、国际商务专业、商务英语专业的一门核心课程。该教材由企业专家和院校教师共同编写,在取材、结构和内容等方面具有一定的特点。主要表现在以下四方面:

一是课程体系对接工作过程。教材以我国出口贸易业务信用证支付方式和服装交易为背景,突出工作过程的主体地位,围绕出口贸易跟单业务这一主线,按照实际工作情境构建课程结构,以工作任务为纽带架构整个业务过程。

二是课程结构对接学生认知特点。强调专业理论知识为业务操作服务,边讲边做,通过样例与点评以及“体验活动”等具体形式来帮助学生加以理解和掌握,在每章都设置了与其知识技能相关的综合实务操作,可供学习者进行操练。同时,在附录中,列入外贸跟单常用英语单词、词组与语句,为学习者提供方便。

三是课程内容对接实际业务。教材引用企业的实际业务案例,学生通过系统的案例业务操作,能达到外贸跟单工作岗位的基本要

求。

四是课程目标对接职业标准。教材融入了商务部中国对外贸
易经济合作企业协会《国际贸易跟单员职业资格认证考纲》的要求,学
生通过本课程的学习,就能直接参加每年5月份和11月份的国际贸
易跟单员职业资格认证考试。

本书由上海立达职业技术学院童宏祥教授和上海工程技术大
学刘春娣副教授担任主编,负责策划并总纂。具体编写的分工是:童
宏祥(项目一、项目四),王善祥(项目二),刘春娣(项目三、项目六),
卢叶敏(项目五),蒋学莺(项目七),童莉莉(项目八),朱云海(项目
九),全书由童宏祥统稿。由于笔者的水平有限,书中难免有错误或
纰漏,恳请同行和专家不吝赐教。

编者

2014年6月

目 录

前言	1
项目一 步入职场——外贸跟单员的工作与职业素质	1
任务一 认识外贸跟单员的工作	2
任务二 熟悉外贸跟单员的职业素质	7
综合实务操作	28
项目二 交易磋商——出口贸易合同的商订	32
任务一 建立贸易业务关系	33
任务二 开展出口交易磋商	34
任务三 签订销售合同书	39
综合实务操作	57
项目三 选择企业——签订加工生产合同	69
任务一 审核信用证	70
任务二 选择生产企业与签订加工合同	77
综合实务操作	85
项目四 跟进工作——样品与原材料跟单	95
任务一 跟进出口样品工作	96
任务二 跟进原材料采购工作	106
综合实务操作	119

项目五 跟进工作——控制生产进度与品质跟单	127
任务一 跟进出口产品生产进度工作	128
任务二 跟进出口产品质量工作	142
综合实务操作	152
项目六 跟进工作——产品包装跟单	161
任务一 跟进出口产品销售包装工作	162
任务二 控制出口产品运输包装工作	166
综合实务操作	179
项目七 跟进工作——外包业务跟单	186
任务一 跟进外包原材料采购工作	187
任务二 跟进外包生产进度与品质控制工作	193
任务三 跟进外包销售包装与运输包装工作	197
综合实务操作	203
项目八 跟进工作——货物出境与结算核销跟单	209
任务一 跟进货物运输、投保、报检、报关工作	210
任务二 跟进交单结汇、核销、退税工作	246
综合实务操作	255
项目九 跟进客户管理与服务	272
任务一 跟进客户管理工作	273
任务二 跟进客户服务工作	285
综合实务操作	297
附录一	303
全国外贸跟单员培训认证考试仿真试卷(一)	303
全国外贸跟单员培训认证考试仿真试卷(二)	320
附录二	336
外贸跟单常用英语单词、词组与语句	336

项目一 步入职场

——外贸跟单员的工作与职业素质

学习与考证要点

- 外贸跟单的分类
- 外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系
- 外贸跟单员工作的主要内容
- 外贸跟单员的工作特点
- 外贸跟单员的交际礼仪、知识结构和基本能力与素质的要求
- GS 认证与 CE 认证的主要区别



项目导入

作为履行出口贸易合同的重要环节——外贸跟单，是确保合同顺利进行的基础。外贸跟单员是外贸企业内部专业分工趋于细化而产生的一种岗位，对该从业人员来说，首先需要了解外贸跟单工作的具体内容、特点和要求，以及与其他外贸工作岗位的关系，明确成为一名优秀跟单员需要具备的基本素质。

任务一 认识外贸跟单员的工作

工作任务背景

外贸跟单员是指进出口贸易合同签订后,对贸易合同项下订单的货物,在生产加工、货物运输、报检、保险、报关和结汇等环节进行部分或全部跟踪或操作,协同完成贸易合同履行的外贸从业人员。外贸跟单中的“跟”是指跟进、跟随或跟踪,“单”是进出口贸易合同或信用证项下的订单。外贸跟单员是协助本公司外贸业务员开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货义务的业务助理。

圆圆小姐是一位新人,决定从基础的岗位跟单工作开始学习,了解外贸跟单与其他外贸工作岗位的关系,并向公司的优秀跟单员请教,从认识外贸跟单工作开始。

一、外贸跟单的分类

1. 出口外贸跟单和进口外贸跟单

根据货物的流向,可分为出口外贸跟单和进口外贸跟单。

出口外贸跟单是由出口商对出口贸易合同的履行进行部分或全部跟踪或操作。

进口外贸跟单是由进口商对进口贸易合同的履行进行部分或全部跟踪或操作。

2. 前程跟单、中程跟单、全程跟单

根据外贸跟单业务的进程,可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单。

前程跟单是指“跟”到出口货物的出货为止。

中程跟单是指“跟”到清关装船为止。

全程跟单是指“跟”到货款到账、合同履行完毕为止。

3. 外贸公司跟单和生产企业跟单

根据外贸跟单的企业性质,可分为外贸公司跟单和生产企业跟单。

外贸公司跟单是指外贸企业根据贸易合同的品质、包装和交货时间的规

定,选择生产企业,进行原料、生产进度、品质、包装的跟单,按时、按质地完成交货义务。

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货物品质、包装和交货时间等有关条款,进行原料跟单、生产进度跟单、品质跟单、包装跟单,按时、按质地完成交货义务。

二、外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系

进出口贸易业务要经过贸易合同的商订,办理货物运输、货运保险、出入境商品检验、进出口货物报关和制单结汇等整个环节,其中从业的岗位主要有外销员、跟单员、单证员、报检员和报关员。这些岗位的工作在外贸业务的进程中有着一定的关联性,但就工作内容的重点来看,有着明显的差异。外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系也是如此,详见图1-1。

三、外贸跟单员的工作

外贸跟单员的工作较多,在贸易各阶段中有不同的内容。

1. 贸易合同磋商阶段

在交易磋商阶段,跟单员通常辅助外贸业务员主要做好以下几项工作:

(1) 备好洽谈样品

在国际贸易磋商中,如用实物样品来表示商品的品质,其方法通常有凭卖方样品买卖和凭买方样品买卖。

凭卖方样品买卖(Sale By Seller's Sample),即卖方提供的样品经买方确认后,作为交货的依据。此时,跟单员应准备客户所在国家或地区适销的商品,供客户选择。品质不可太高或太低,要明确成分、规格和包装方法等内容,并要留存“复样”,作为交货时检验品质的依据。

凭买方样品买卖(Sale By Buyer's Sample),即买方提供的样品经卖方确认后,作为交货的依据。此时,跟单员应按“来样”复制,并进行分类编号交买方确认。当获准买方认可后,再以该样品的品质为依据进行生产加工。

(2) 提供各种技术与材料的说明书及价格表

在国际贸易磋商中,通常用文字约定商品的品质,如凭规格、等级、标准、商标或牌号等进行买卖。此时,跟单员应提供各种技术说明书,准备一些相关材料及其对应的价格表,以及必要的常用的工具,协助外贸业务员做好工作。

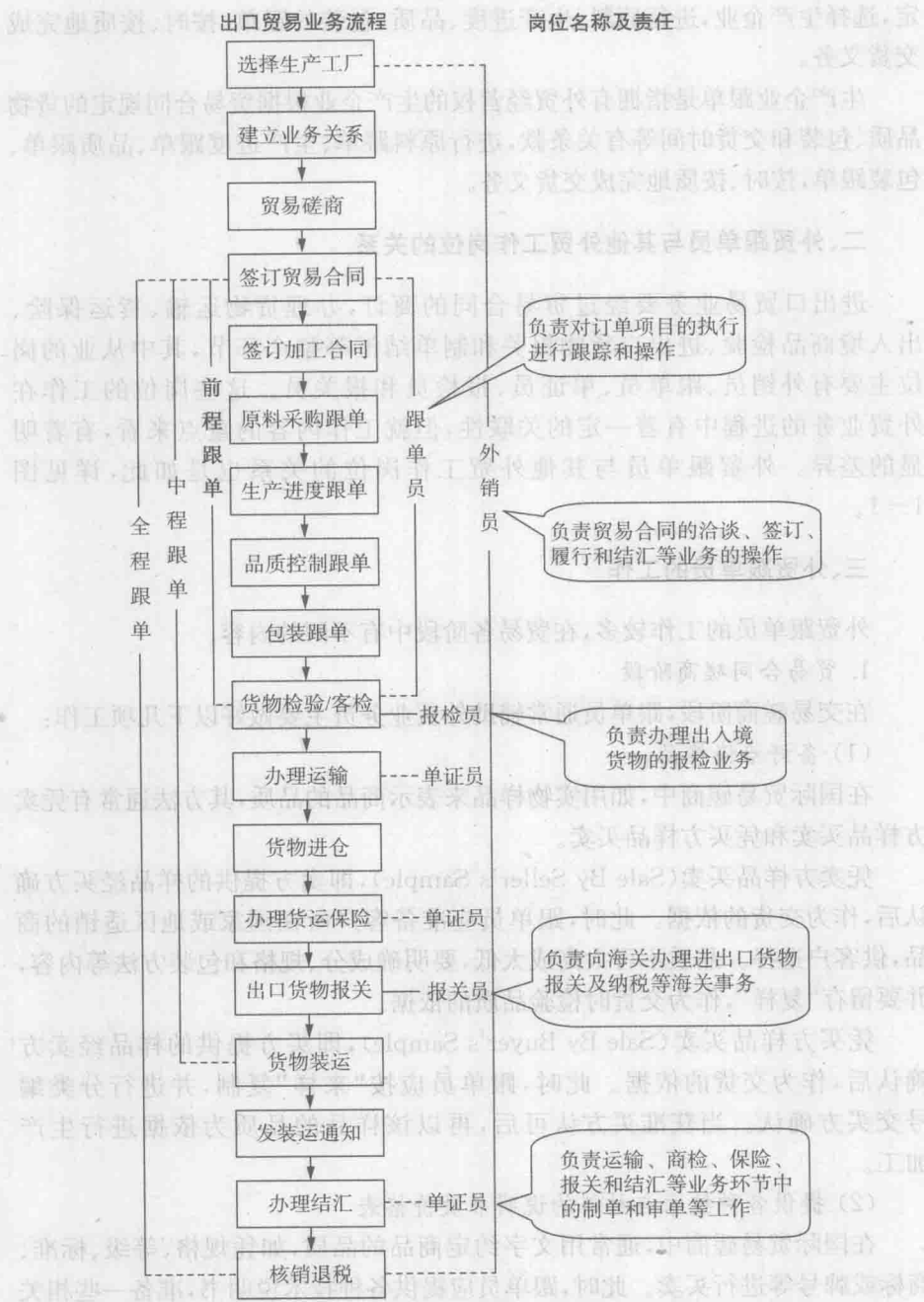


图 1-1 外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系

导项目一 步入职场 —— 外贸跟单员的工作与职业素质

2. 贸易合同订立阶段

在签订合同时,跟单员应该协助外贸业务员对草拟的合同内容进行认真审核;对国外寄来的会签合同要仔细审阅,对有异议的内容必须及时提请贸易伙伴进行确认,达成共识;对合同的品质与交货时间应注意与生产企业的实际生产能力相协调,否则易处于被动。

3. 贸易合同履行阶段

(1) 加工合同签订

当贸易合同签订后,要根据合同规定的要求选择生产加工企业,签订加工合同。届时,跟单员要了解生产企业的资质、生产规模、技术水平和商业信誉等内容,保证加工货物能符合贸易合同对品质的有关规定,保证能够及时出货。

(2) 物料采购跟单

当加工合同签订后,要根据合同的规定选择物料供应商,签订物料采购合同。跟单员在进行原材料、辅料的跟单业务中,主要是对交货时间、交货质量、交货地点、交货数量和交货价格进行跟踪,其中最重要的是检查原材料、辅料的质量是否符合生产加工的要求,原材料、辅料的质量过低,会降低成品的质量,过高的质量又会增加生产成本,削弱成品价格的竞争力。因此,跟单员应该配合有关部门对所进的原材料、辅料质量按国际标准或国家标准或双方商定的标准进行严格检验。检验时,一般要求供应商或其授权的代理在场,并在检验报告上签字确认。对于有缺陷的原材料、辅料按一定程序退回供应商。

(3) 生产品质跟单

为了保证产品的质量,跟单员不仅对原材料、辅料等物品进行入库前的检验,而且还要在生产过程中,协同生产企业的质量监督管理部门依据技术标准严格控制产品的质量,避免次品进入下道工序。同时,还要注意产品的设计质量,视其是否采用了新技术、新工艺和新材料,产品的制造与设计的要求是否完全相符。当生产加工完成后,要对全部成品质量进行抽样或整体检验。

(4) 交货期跟单

在生产过程中,跟单员除了加强品质控制以外,还要了解企业的生产进度状况,及时解决异常问题,要保证企业按订单约定的时间交货。

4. 贸易合同履行后阶段

(1) 跟踪销售

在大货生产如期完成后,往往需要了解客户对所生产商品的反馈意见,由于货物运输会耗用部分时间,客户对商品的反馈意见会滞后。作为

外贸跟单员必须时时关注,并会同外贸业务员了解商品在进口国的销售情况。

(2) 跟踪客户
良好的售后服务已成为当今企业竞争的一种有效手段。当货物出售后,跟单员应及时对客户进行跟踪,对客户意见要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,查找问题,并予以及时解决。

四、外贸跟单员的工作特点

1. 业务面广
跟单员的工作范围大,业务综合性强,涉及面宽。这就需要跟单员具备扎实的外贸专业知识,熟悉生产企业的管理与生产流程,掌握商品的专业知识和各国的文化经济背景。

2. 节奏快
由于客户是来自世界各地,有着不同的文化背景,因此对产品各有特殊的要求。跟单员为了满足客户的各种要求,协调好各部门的业务关系,就必须加快工作节奏,务实高效。

3. 沟通性好
在全程跟单工作过程中,跟单员要与企业内的业务部、生产部、计划部和质检等多个部门发生业务关系,并要与运输公司、政府职能部门和银行等办理相关事项,处理跟单业务事宜。这就需要跟单员有较强的协调与沟通能力,以提高其工作效率。

4. 政策性强
跟单员工作不仅具有涉外性,而且还涉及企业的商业机密。这就要求跟单员了解外贸相关的政策与法规,自觉维护国家利益,忠诚于企业,廉洁自律。

5. 责任心强
订单是企业的生命,客户是企业的上帝,只有保证订单下的产品质量、包装和交货期,企业才能安全收回货款,并能获取持续的订单。这就要求跟单员在跟单工作的过程中具备良好的敬业精神和认真负责的态度,并能处理好各类业务关系。

任务二 熟悉外贸跟单员的职业素质

工作任务背景

一名优秀的外贸跟单员不仅要具备很强的业务能力,还需要有良好的职业素质、知识素质、能力素质和管理素质。

圆圆小姐想要成为一名优秀跟单员,因此需要了解其基本素质和综合职业素质,并细心观察公司优秀跟单员的工作作风、言行举止和处事方式,从点滴开始。

一、职业基本素质要求

职业素质是劳动者对职业能力的一种综合体现。外贸跟单员应具备的职业基本素质主要表现为下列三个方面:

1. 遵纪守法

自觉遵守各项法律法规、外事纪律和企业的各项规章制度,忠于职守,严守国家和商业机密,廉洁自律。

2. 开拓进取

努力学习,刻苦敬业,勇于实践,积极开拓,锐意进取。

3. 勇于奉献

自觉维护国家和企业的利益,正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系,勇于奉献。

二、交际礼仪素质要求

礼仪是人与人之间在接触交往中,相互尊重和友好的行为规范,体现着个人的品质与文化素养,能起到良好的沟通作用。外贸跟单员应具备的礼仪主要表现为:

1. 基本礼仪

基本礼仪表现为下列五个方面:

(1) 具有良好的生活习惯。适时理发,经常梳理,着装整洁;不要当着他人的面打哈欠、修指甲和咳嗽,不要吃葱、蒜、韭菜之类的辛辣食品。

(2) 要遵时守约。参与业务谈判、签订协议、出席宴会以及参加接待客商等活动,都应严格遵守时间,体现自身的良好素质。

(3) 见面行礼。初次见面,应向对方主动问好,如遇庆典活动,应致节日祝贺;在自我介绍时,应双手递给对方名片,如对方为多人,先与地位高者交换,然后,双手接收客商名片,切忌立即将其放入包内,或任意丢在桌上;切忌询问女性年龄、婚否和收入等。

(4) 礼让女士。进出电梯或大厅要女士优先,如在户外行走,男士应在女士外侧,起到安全保护作用;访问时,应先介绍女士,后介绍同行的男士。

(5) 入房敲门。进入他人房间应先轻轻敲门,得到允许方可进入;说话不要大声谈笑,拜访先要预约。

2. 电话礼仪

(1) 问候来电者。接通电话的第一句话应是问候对方,然后自报家门。如“您好!上海进出口贸易公司,请问有什么能帮助您的?”目的是让来电者知道是否已经找到所要找的人或公司或部门。拨打电话时,可以说“请问是高田商社销售部吗?”或“请问高田社长在不在呢?”接听电话的一方,则可说“您想找哪个部门?”或“请问您是哪一位?”或“请问您如何称呼?我能为您做些什么?”与客户的对话开始时,要记住客户姓名和职位,在说话过程中不时地称呼,等等,让客户享受到一种做上帝的感觉。

(2) 通话内容紧凑、主次分明、重复重点、积极呼应。通话时不宜东拉西扯,应立即转入主题。如“有一件事情想和您商量一下”,“有两件事情需要通知你”等等。为了确保重点内容,如时间、地点、价格和数据等为对方所记住,必要时应加以适当的重复。如“请允许我重复……”,不能冒昧地问“记住了没有?”在对方叙述中,应认真倾听,不管对方谈论的是否重要,或自己对此有无兴趣,都应积极呼应,如“是的”、“好的”、“没错”、“是这么回事”、“请您继续说”等等。

3. 商务接待礼仪

商务洽谈是外贸公司日常业务活动的主要内容,其分为三类:一是未经事先约定,外商直接至公司要求洽谈外贸业务的;二是事先约定在企业谈判室或酒楼进行商务洽谈的;三是邀请境外客户前来商谈业务的。

对于未经事先约定的商务接待,跟单员要主动热情,对客户登门商洽表示欢迎,互换名片,细心听取客户陈述。如遇职务较高的客户,应请我方相应职务的主管会见。然后,跟单员应将商谈记录进行整理,并向公司主管汇报。

对于事先约定的,跟单员应做好充分准备,安排好接待时间、谈判室、午晚餐和接待人员,并认真制定好洽谈方案。洽谈时,跟单员要耐心听、认真记,有不清楚的可提问。在结束洽谈时,跟单员应概括一下所谈的内容,并征询对方是否同意自己的概括,避免今后在开展贸易中引起争议。客户离别后,跟单员应把洽谈内容整理成书面材料,交公司负责人。

对于邀请境外客户来访的,应按如下程序进行:

(1) 拟订接待计划。该计划大致包括:客户所在国别、地区与企业名称,来访者姓名、职务与来访目的,抵境、离境与航班的时间,迎送陪同人员的名单,安排参观访问、浏览、食宿与交通,贸易洽谈时间,赠送礼品等。

(2) 落实接待工作。其工作内容主要包括:提前预订客房,安排用车;落实商务谈判地点、宴请的时间和地点以及参观的单位;备好有纪念意义的礼品。

(3) 迎宾。当客商抵达入境大厅时应立即主动出迎,握手致意。如为初访者,可手持客商或姓名的纸卡迎候。客商到达后,将其安排在轿车后座右侧入座,到达宾馆应协助外商办理住宿登记并送至客房。

(4) 商务洽谈。跟单员应坐于我方主管人身旁,以主管人为主谈。跟单员在商谈中需要补充说明,可轻声向主管人提出或递小字条,不要擅自插嘴。如有必要,可经主管人同意再作补充发言。会谈后,跟单员要对记录进行整理。

(5) 宴请。宴请规格视来客身份、职务及商务洽谈情况而定。宴请应事先告知,应派车在宾馆门外候接。商务活动宴请采取即席祝酒的方式,不要向客商劝酒。宴请结束后,需先让客商退席。我方主管和其他人员可在宴会厅门口或至电梯口告别。

4. 宴请礼仪

凡请柬或邀请书上注有“R. S. V. P.”(请答复)字样的,均应迅速答复;如注有“To: Reminder”(备忘)字样,可不必答复。在接受邀请之后,遇特殊情况而不能出席时,应尽早向主人解释、道歉。出席宴请活动,应略早到达,如是正式宴会,应按分配的桌号、座位入座。宴会开始后,应相互敬酒表示友好,进食要讲究文明。在宴请活动中,不要吸烟,不要大声谈笑。如有事需提前退席,应向主人说明后悄悄离开,也可事先打招呼,届时离席。宴会结束后,在主宾退席后再告辞,并要握手告别致意。

相关链接

各国风俗礼仪

1. 美国的风俗礼仪

进行贸易活动时宜穿西服；会谈需事先约定，对话直截了当；除节假日外，应邀吃饭时不送花或礼品，如想有所表示，可给女主人带点小礼物；小费通常为费用的15%，对于小的服务给20~30美分即可。

2. 英国的风俗礼仪

进行贸易谈判应事先约定地点与时间，穿庄重的服装准时出席；出访时，应错开7~8月份的公众假期；酒店和餐厅通常加收10%的附加费，另酌情给服务员、司机、搬运工小费；送礼应安排在晚餐后，礼品不宜过重，避免误为行贿；英国人喜欢高级巧克力、名酒和鲜花。

3. 法国的风俗礼仪

法国人的时间观念强，会晤时间需事先约定，生活上讲究安逸，追求时尚，喜欢酒精度不高的酒；出访时，应错开7~9月份的休假；到法国人家中做客，最好送上鲜花或小礼品，以示尊敬，不能送菊花（该花在法国只用于葬礼）；初次结识时，不宜送礼，再次相逢时送。

4. 加拿大的风俗礼仪

加拿大政府和企业一般均安排雇员7~8月份轮流休假，此时大多不愿接待；住旅馆、吃饭、乘出租车均需付给10%的小费。

5. 芬兰的风俗礼仪

洽谈时，应重视行握手礼，应多呼其“经理”之类的职衔。谈判地点多在办事处，一般不在宴会上。谈判成功之后，芬兰商人往往邀请赴家宴与洗蒸汽浴。忌讳迟到，且不要忘记向女主人送上鲜花，忌双数。在畅谈时，应忌讳谈当地的政治问题。

6. 日本的风俗礼仪

日本政府和企业每周六、日是不安排接待的，但星期日则往往会为客人安排游览；在机场、码头、车站叫小工搬行李物品时，要给小费；日本人时间观念强，一定要准时赴约；礼品赠送不能有不吉祥的“4”、“9”数字；向结婚者送礼应避免偶数，因偶数意味着婚姻会破裂；谈业务可用英语，也可借助书写繁体中文。

7. 韩国的风俗礼仪

韩国人嗜好喝酒，聚会必喝酒；交往时要互换名片，否则会被误认为看不起他；商务会谈喜欢送礼物，且将回礼看得很重；忌讳数字“4”，饮酒、吃饭时忌偶数入席，忌偶数菜肴。