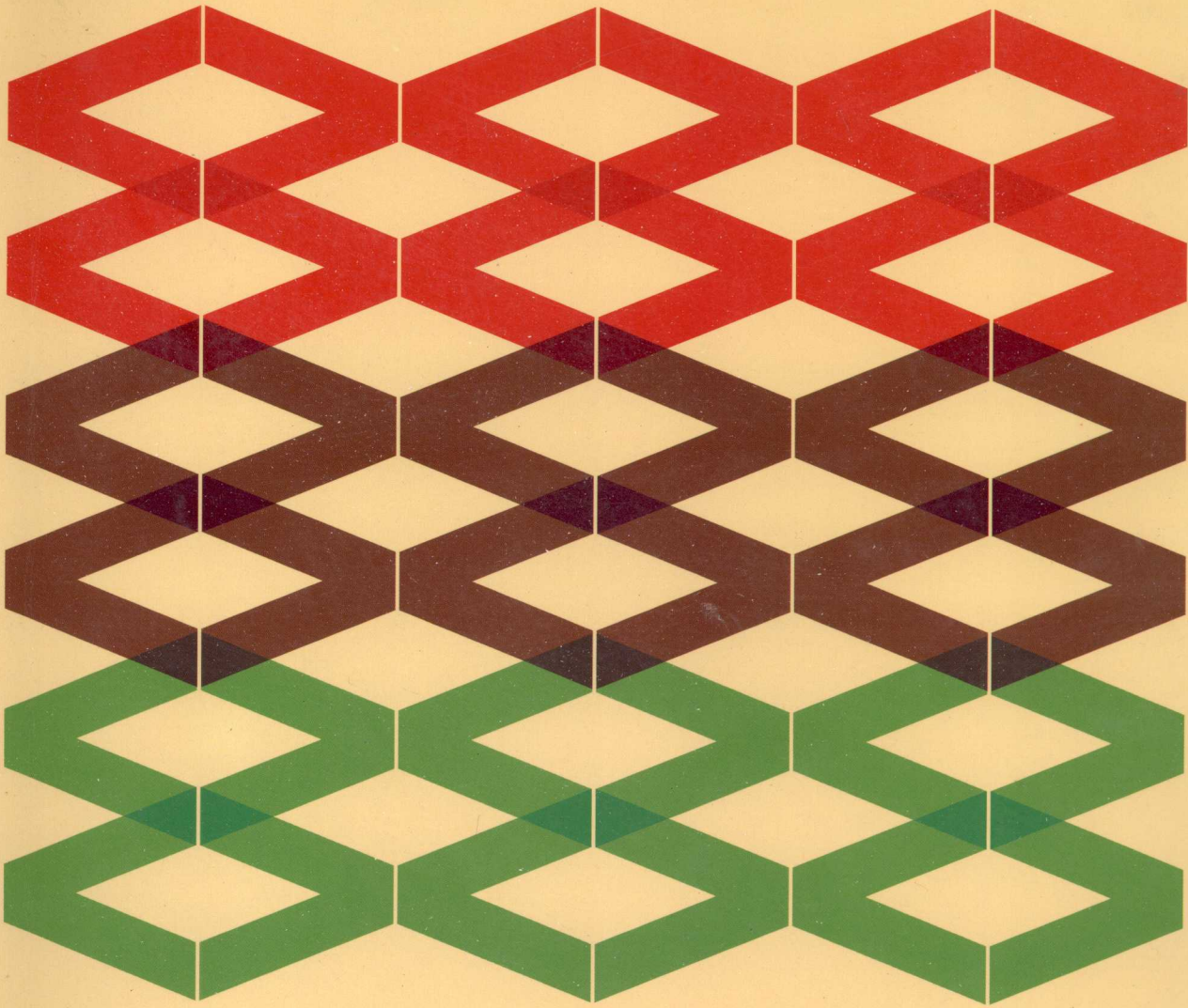




高职高专国际经济与贸易专业工学结合规划教材
浙江省省级精品课程教材

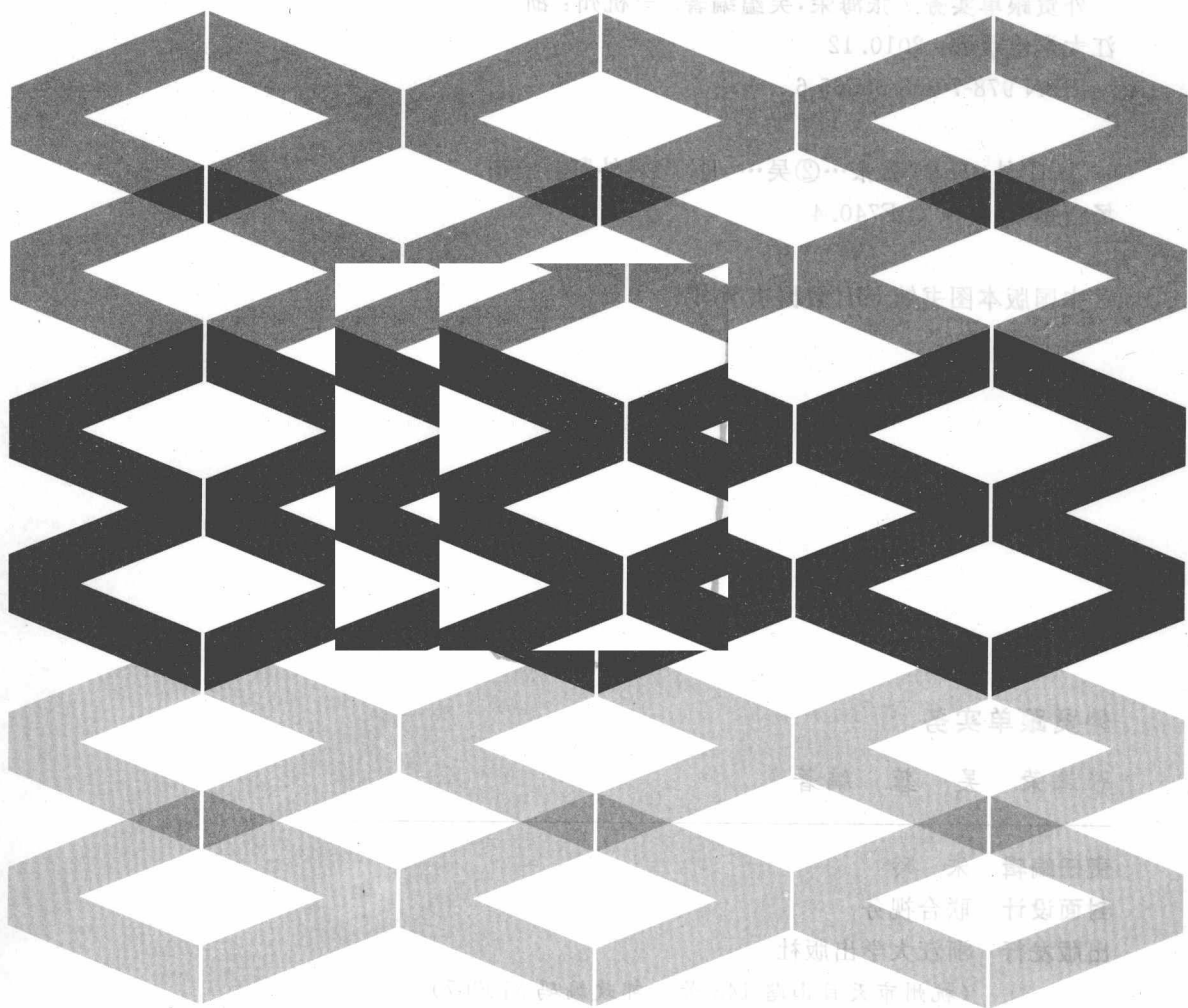


外贸跟单实务

海荣 吴蕴 编著



高职高专国际经济与贸易专业工学结合规划教材
浙江省省级精品课程教材



外贸跟单实务

张海荣 吴蕴 编著



ZHEJIANG UNIVERSITY PRESS
浙江大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸跟单实务 / 张海荣, 吴蕴编著. —杭州: 浙江大学出版社, 2010. 12

ISBN 978-7-308-08565-6

I. ①外… II. ①张…②吴… III. ①对外贸易—市场营销学 IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2011) 第 059746 号

外贸跟单实务

张海荣 吴 蕴 编著

责任编辑 朱 玲

封面设计 联合视务

出版发行 浙江大学出版社

(杭州市天目山路 148 号 邮政编码 310007)

(网址: <http://www.zjupress.com>)

排 版 杭州中大图文设计有限公司

印 刷 德清县第二印刷厂

开 本 787mm×1092mm 1/16

印 张 17.75

字 数 436 千

版 印 次 2010 年 12 月第 1 版 2010 年 12 月第 1 次印刷

书 号 ISBN 978-7-308-08565-6

定 价 32.00 元

版权所有 翻印必究 印装差错 负责调换

浙江大学出版社发行部邮购电话 (0571)88925591

序

吴蕴老师兼着我们湖州市纺织行业协会副秘书长,她捧着厚厚一叠书稿让我这个会长写序,这就为难了我:一是我虽然知道跟单的重要,但毕竟不十分内行;二是我妄加评论,怕是影响这本书的价值。却之不恭,应之有愧,只能从行业角度谈点粗浅看法。

进入 21 世纪以后,中国制造业的国际地位日益见隆。跟单这一工作,已经不仅仅是外向型企业的必备,而且也是所有订单生产企业的常项。某种程度上,跟单员职业能力决定了订单盈亏与企业得失,因此跟单员人才构成企业隐形竞争力。跟单不同于某一工序,而是伴随着从合同开始一直到“交钥匙工程”的结束。这就把跟单的重要性等同于企业精益管理名下的全过程跟踪监管控制,至此,谁还敢忽视呢?

中国是一个纺织大国,国家“十二五”规划提出中国要由纺织大国转型升级成为纺织强国。跟单对纺织企业尤为重要,这本书的价值在于提供了一个行业质量控制模式,虽然研究成果的着重点是外向型订单。

《外贸跟单实务》致力于培养外贸跟单员,选题切实针对外贸公司及外贸型企业的人才需求现状,教材重在提升外贸跟单员的岗位能力,所遵循的外贸跟单一般流程对于外向型订单企业的各种产品门类和生产流程都有很强的适应性。教材依据外贸跟单员工作流程为线索展开,围绕外贸跟单典型工作任务组织内容,贯彻以订单为核心,以客户满意为宗旨的跟单员核心职责。教材内容跨越学科界限,以跟单工作问题为中心,除了注重产品特征和生产流程学习,对高效沟通技能的教学独具创新。教材无论从内容筛选还是组织线索以及呈现方式,都具有明显的校企合作开发特征,教学内容具有鲜活的实用性。

教材体例设计满足教学相长,循序渐进的模式,重在理论与实践的同步掌握。在每个项目中都设置了“教材版块”、“学材版块”和“练习版块”。教材体例设计运用了教学心理学的认知规律,关怀教师教学实施和学生自主学习,不单是契合外贸跟单岗位职业技术教学的优质教材,也适用于外贸企业跟单员的在职培训,对于有志于从事纺织品贸易者也是自学研修的参考书。

这本教材的雏形已在作者所在地的多家纺织企业内推广使用,又通过生产实践不断完善补充,其理论性和实践性不仅是学校专业课程的教材,也是企业内培训的好教材,相信用过的企业会得出与我相同的结论。

凌兰芳^①

2010 年 12 月 21 日

^① 作者系丝绸之路控股集团董事长,国家茧丝绸终身成就奖获得者,全国纺织劳模和创新人物,中国丝绸协会常务理事,浙江省丝绸协会副会长,湖州市纺织协会会长。

前 言

“想要做经理,先做好跟单员;想要做业务员,先做好跟单员;想要做老板,先做好业务员!”一位优秀跟单员必须具备三大职业能力,分别是外贸流程知识技能、产品特征与生产过程知识技能、高效的沟通技能,其中产品特征与生产过程知识技能是核心,是本体,外贸流程知识技能和高效的沟通技能是两翼。本教材针对外贸跟单员岗位工作而设计,注重问题解决,重视产品特征及生产流程的掌握,强调高效沟通技能的习得,这构成了本教材的特色之一。

只有结合具体产品展开跟单实务才能促进学生知识的活用与技能的迁移。本教材以纺织品为例,促进学生获得跟单一般流程规律及其要领。之所以选择纺织品,一是因为纺织行业是中国吸纳就业人口最多的传统支柱产业,也是重要的出口行业,并且纺织品具有产品门类繁多、品种复杂的特点;二是因为与机械机电等产品相比,选择纺织品连接了学生已有生活经验,从感性经验认知出发开展学习,有利于提高学习有效性,易学、乐学、可持续学。这是本教材的另一特色。

教材内容组织采用双线索结构:逻辑线索以跟单员岗位工作流程作为呈现依据,分为六大项目,依次是新手上岗、订单审核、打样跟单、大货生产跟单、交付与结算跟单、管理与服务跟单,其中新手上岗围绕跟单新手工作准备展开,其他五个项目既是跟单岗位的典型工作任务,也构成了跟单一般流程,并且循环往复;形式线索是国际贸易专业毕业生“方晓”作为跟单新手的职业生活经历,围绕“方晓”进入外贸公司后在资深跟单员“全师傅”的指导下的跟单案例展开,通过“方晓”的心理活动、与师傅的对话和工作任务执行实现教学活动故事化、情节化,充满生活气息,提升学习的兴趣与乐趣。这成为本教材的又一特色。

本教材经多轮教学实践,在2009年被列为浙江省“十一五”重点教材建设项目,今天得以出版。感谢张海荣教授在教材编写中的悉心指导,感谢沈睿鸿、潘燕妹和乐德忠等企业专家提供的大量帮助,感谢湖州联合对外协作有限公司、金环印染有限公司、美欣达印染股份集团、湖州市纺织行业协会、湖州瑞丰纺织印染有限公司、湖州三鑫纺织有限公司等提供了全真的学习素材并共享资源,感谢浙江大学出版社朱玲编辑始终如一的关心和支持。

另外,本教材已经开发了网络教学资源,即浙江省精品课程《外贸跟单实务》,网址:<http://jpkc.hzvtc.net/wmgdsw/>,提供了教与学所需的网络资源,供使用者参考。十年磨一剑,首次出版,难免差池,请读者及使用者提供宝贵意见。追随国际贸易领域动向,行业发展新趋势,本教材也会不断充实完善。

吴 蕴

于浅草居

2010年12月18日

- 任务一 贸易合同的判别与制作 / 48
- 任务二 新手跟单核心要素的审核 / 50
- 任务三 交货期跟单的内容构成与进程 / 51
- 任务四 形式发票的制作及沟通确认 / 54
- 项目教学评估 / 55
- 任务一 能够判别国际贸易合同并制作 / 55
- 任务二 能够审核新手跟单的核心三要素 / 55
- 任务三 能够规划交货期跟单内容及进程 / 56
- 任务四 能够制作形式发票并及时确认 / 56

项目三 打样跟单 90

- 项目教学目标 / 90
- 项目工作任务 / 90
- 项目活动设计 / 90
- 项目教学任务 / 91
- 任务一 打样通知书的制作及沟通确认 / 91
- 任务二 制作手掌样并标志品质标签 / 92
- 任务三 寄样留样业务跟单 / 95
- 任务四 常规纺织品的鉴别 / 97
- 项目教学评估 / 98
- 任务一 能够制作打样通知书并确认 / 98
- 任务二 能够制作手掌样并标识品质标签 / 98
- 任务三 能够跟单寄样留样业务 / 99
- 任务四 能够鉴别常规纺织品 / 100

项目四 大货跟单 141

- 项目教学目标 / 141
- 项目工作任务 / 141
- 项目活动设计 / 141
- 项目教学任务 / 142
- 任务一 大货生产通知书制作 / 142
- 任务二 中样(头缸样)跟单业务 / 142
- 任务三 大货样(船样)寄样留样业务 / 143
- 任务四 制作印染生产流程报告 / 145
- 任务五 识别常见疵病完成大货跟单 / 146
- 项目教学评估 / 148
- 任务一 制作并确认大货生产通知书 / 148
- 任务二 能够跟单中样(头缸样)业务 / 148
- 任务三 能够跟单寄样留样业务 / 149

任务四 能够制作印染生产流程报告 / 149	
任务五 能够识别常见疵病完成大货跟单 / 149	
项目五 交付结算跟单.....	192
项目教学目标 / 192	
项目工作任务 / 192	
项目活动设计 / 192	
项目教学任务 / 192	
任务一 大货出货业务跟单 / 193	
任务二 结算业务跟单 / 195	
项目教学评估 / 196	
任务一 跟单大货出货业务 / 196	
任务二 跟单结算业务 / 196	
项目六 管理和服务跟单.....	232
项目教学目标 / 232	
项目工作任务 / 232	
项目活动设计 / 232	
项目教学任务 / 232	
任务一 工厂管理与服务业务 / 233	
任务二 客户管理与服务业务 / 233	
任务三 跟单员的业务考量标准 / 234	
项目教学评估 / 236	
任务一 能够跟单工厂管理与服务业务 / 236	
任务二 能够跟单客户管理与服务业务 / 236	
任务三 能够按照业务标准考量跟单员 / 237	
参考文献.....	271

项目一

新手上岗(跟单员工作基础)

◎教材版块

项目教学目标

◇知识目标

明确跟单岗位的工作内容及任务职责

清晰跟单员工作的特征和职业前景

了解跟单员业务素质构成

巩固外贸实务流程

明了跟单员必须具有高效沟通技能

◇能力目标

运用跟单岗位的核心要义阐明订单型经济特征

运用跟单员工作特征及职业前景做出职业生涯规划

运用跟单员业务素质构成评估自身现有的知识技能储备

运用已学课程《国际贸易实务》制作外贸流程一览表

运用沟通知识实践沟通技能

◇情意目标

产生对外贸跟单岗位的浓厚兴趣

产生成为外贸跟单员的职业向往

产生学习外贸跟单实务课程的热情

项目工作任务

列出跟单岗位的工作内容和任务职责清单

根据跟单员工作的特征做自身的职业生涯规划

构建跟单员业务素质构成关系图

制作外贸流程一览表

项目活动设计

提供湖州联合对外协作有限公司的工作空间作为一个情境化的背景。虚拟两位主人公,一位是刚从高职国际贸易实务专业毕业的跟单员新手方晓,一位是在湖州联合对外协作

有限公司任职的资深跟单员全晓德师傅,构成工作中的师徒关系,围绕师傅指导徒弟胜任日常工作展开了以跟单员岗位能力培养为核心的课程学习。

项目教学任务

任务一 跟单岗位的订单型经济定位



【案例导入】 上海牌手表诉说的经济模式变迁^①

上海手表厂从 1955 年成立到 1994 年,上海手表共卖出 1.2 亿只手表,上缴税收超过 52 亿元,是年年获得表彰的模范单位。在最火的那几年,平均每四个佩戴手表的中国人里就有一个人戴的是上海牌。

1998 年,上海手表厂是全国 38 家手表厂中毫不特殊的一家:库存积压、产品面临恶性竞价、曾经 120 元的手表卖十几元一只也未必有人领情。这是日本石英表冲击市场的结果,这也可以归咎为计划经济的生产模式弊端。

1999 年,上海手表厂宣布破产,随后股份制改制成为上海表业股份有限公司。同时成立的还有新世纪表业有限公司,负责处理库存、退休职工医保等留守事宜。要知道,停产后的手表成品库存按照当年销售量来估算还能连续卖 30 多年!

2000 年上海手表厂经历了破产改制之后,走上了另一条发展道路:收缩了成表的生产,转而主攻表芯的设计和和生产,销售渠道也从内销转为出口。因为机芯 40%~50% 的利润率远远高于成表,并且无需太大投入,不占用现金流,还款周期也比成表短。

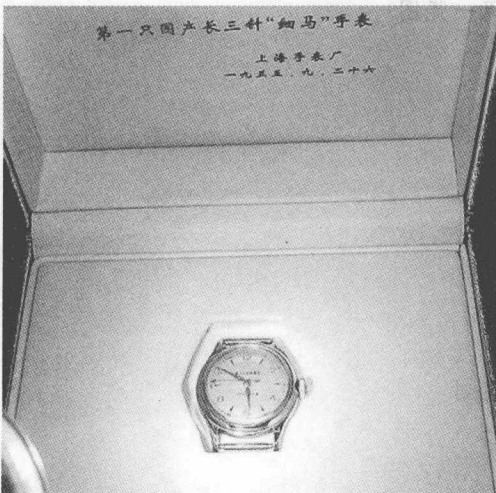


图 1-1 1955 年 9 月中国第一只细马机械手表在上海诞生

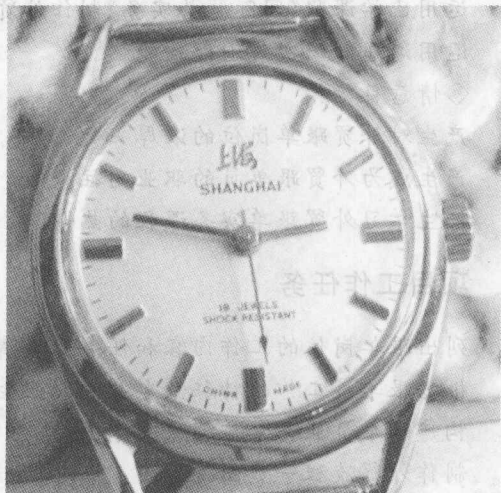


图 1-2 20 世纪 60 年代上海牌手表曾经是人们节衣缩食所追求的目标

^① 改编第一财经周刊,2010-05-31, <http://www.sina.com.cn>.

到2003年,企业不但扭亏为盈,而且利润额已经增加到2600万元。目前,上海表业有限公司每年生产100万个机芯,客户遍及60多个国际品牌,销售额和利润率在全国制表企业中都名列前茅,即使在金融风暴的日子里,这家把机芯产品做精做强的企业也把日子过得有滋有味。此时此刻,脱去“廉价、低端、代工”的标签,重新打造钟表界的民族品牌,这才是上海牌手表的梦想。今天中国手表产量已占世界产量的70%以上,却处于产业链的最下游,利润不过占全球表业的10%。有人算过这样一笔账:整个中国一年制造11亿只手表,总产值是10.6亿美元,平均一只手表1美元还不到;瑞士一年生产2700多万只手表,但总产值是62亿美元,平均每只手表约224美元……中国表业的困惑仍与希望同存。

2005年底,为了庆祝上海手表问世50周年,上海表业股份有限公司在人民广场举办了一次大型活动,推出50只闪闪发光的陀飞轮纪念金表,很快便被预订掉十几只。《上海手表也能卖世界名表价》,这是当时《解放日报》为之撰写的标题。

然后是2009年9月,一场名为“上海牌腕表展览会”的活动在香港中环举行。数位穿着黑色露肩小礼服的模特手戴价值10万元的陀飞轮金表缓缓迈步于全场。嘉宾们举着香槟,尝着鱼子酱。他们身边闪闪发亮的玻璃柜里还陈列着19款古董表,其中包括周恩来曾佩戴过的A581。



图1-3 当时价格相当于一个普通职工3~4个月的正常收入

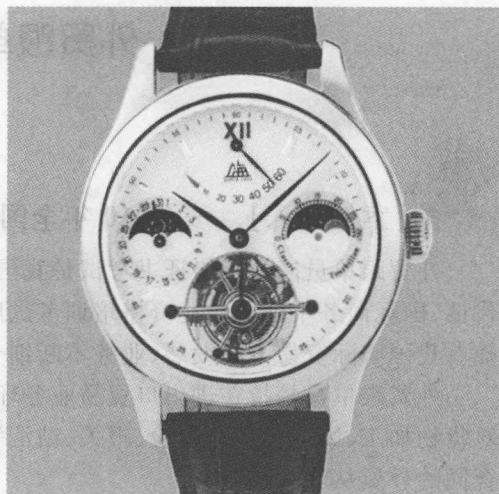


图1-4 设计新颖的陀飞轮

思考路径:上海牌手表的故事里体现了怎样的经济模式变迁?订单主导的生产模式下,工作岗位出现了怎样的变化?



任务训练

实训:区分计划经济与订单经济的生产模式

【活动目的】

通过互联网搜索、图书馆资料查询、家人长辈访谈收集计划经济模式下的生产故事,区分计划经济与市场经济(市场经济的本质是契约经济,在贸易活动中浓缩表征为合同或者订

单,以下以订单经济代称市场经济)的区别,理解外贸跟单员岗位的产生背景。

【活动内容与要求】

学习小组交流讨论总结,选派发言人谈谈计划经济与订单经济的特点与区别,教师总结并提升。

【结果与检测】

交流时是否能通过具体的事例来说明计划经济与订单经济的生产特点;是否明确计划经济的生产模式是按计划生产,计划部门、生产部门、销售部门等封闭作业,容易产销脱节;是否明确订单经济模式下先有订单再有生产,所有部门需要围绕订单要求协同作业,共同完成订单。

通过此次实训,我学到了_____

【延伸思考】

怎样才能有效地让各个部门围绕订单协同作业呢?如果采用项目负责制,有专人负责协调订单执行会更有效吗?

任务二 外贸跟单员的工作内容与特征



【案例导入】 一、2010年全国外贸跟单员岗位资格证书考试招生简章

外贸跟单员岗位资格证书考试是我国商务行业继国际商务从业资格(外销员)、国际货代员、国际商务单证员职业资格培训考试后的第四个岗位培训与认证考试。外贸跟单员是随着我国国际贸易不断发展、业务不断细分出现的一个新岗位。

外贸跟单员是指在进出口贸易业务环节中,在贸易合同签订后,依据合同和相关单证,对货物加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪和监控,协助履行贸易合同的外贸从业人员。

随着出口订单类企业的剧增,中国需要一大批高素质的订单执行队伍的支持,外贸跟单员则成为这一岗位不可或缺的专业人才。2004年7月1日新外贸法实施,使得外贸跟单员的社会需求将随着外贸企业的增长以几何级数增长。

考试性质:闭卷考试、全国统一命题、统一时间、统一阅卷、统一发证。

培训对象:具有高中(包括中专、技术、职校)以上学历,且有志于从事外贸跟单工作的在职和求职人员以及在校生均可参加。

考试时间:2010年11月21日(每年只有一次)。上午9:00—11:00外贸跟单员基础知识,下午14:00—16:00外贸跟单员操作实务(含英语)。各科满分均为100分,每门及格线60分。单科及格者成绩可保留至下年度有效(只允许补考一次)。两科均及格者方可获得资格证书。

考试报名:报考日期:2010年6月1日至10月20日;报考网站:<http://www.gdy.net.cn>。

思考路径：外贸跟单员岗位是怎么出现的？什么是外贸跟单员？



任务训练

实训：感知外贸跟单员

【活动目的】

感知外贸跟单员

【活动内容与要求】

通过课堂交流分享大家对外贸跟单员的已有认识并邀请资深外贸跟单员进入课堂讲座交流跟单职业故事，积累对外贸跟单员的感性认识，提升至对外贸跟单员的理性认识。

【结果与检测】

通过此次实训，我学到了_____

【延伸思考】

外贸跟单员的工作内容及职责有哪些？在外贸领域，外贸跟单员跟其他岗位的工作关系是怎样的？



【案例导入】 二、一位资深从业者对外贸跟单岗位职责的经验总结

外贸跟单岗位职责：

负责现场跟单工作的具体安排和协调；

在现场跟单人员的配合下，全面负责进/出口合同的执行情况以及生产进度、包装、出货、租船、订舱、保险、单据制作、收汇等；

选择有资质的货代，在确保货物运输安全的前提下，争取最优的服务和最低的价格；

跟踪货物运输的流程，确保货物安全、及时到达目的港；

及时向公司和业务员沟通货物出运的进度及面临的问题。

做牛仔裤跟单员的工作步骤：

货物的出口交易有两种形式，一种通过外贸公司出口，另一种是自营出口。以外贸公司出口为例，跟单员对出口货物的跟单工作主要有：接单，跟进生产，出货跟踪，制单结汇等。

1. 接到客户样品，跟单员写好客户要求传真，寄到工厂打初样。

2. 工厂打好回传公司，公司写传真告知客户并同时寄出样品。

3. 客户回传修改意见，并开始发辅料(包括商标唛、洗水唛、尺码唛、挂件、皮具、贴布、撞钉、日字扣、气眼、徽章)。每一份资料先与客户确认好后，然后写好详细说明及时传真或者派送到工厂，必须注明订单号，款式号，辅料对应的商标。

4. 客户传正式订单，复印一份留底，遮住客户名或者重新制单后寄给工厂，研究订单，反复确认，并充分弄懂流程和内容。

5. 客户报横直洗水率(纬向缩水率和径向缩水率)，核算成衣面料用量。客户在合同签订时发大货面料到指定工厂仓库(工厂提供面料则省略此步骤)。

6. 等待所有面料、辅料到齐，写详细传真和指示书、规定交产前样时间，一般是2份，一

份客户代理留底,一份国外客户确认。

7. 要求工厂根据产前样报价。
8. 客户指定采购辅料地点发开票资料,并与客户签订外销合同和购货合同。
9. 工厂回传产前样后寄给客户确认,确认后可自接开始生产。
10. 督促工厂在合同交货期之前生产完,装箱、报关、议付、工厂结汇。

思考路径:外贸跟单员的具体工作内容有哪些?有何特征?归纳出外贸跟单员的主要职责。

实训:交流总结外贸跟单员工作内容及特征,领会岗位职责

【活动目的】

通过各种途径收集外贸跟单员的工作故事,了解岗位工作内容,总结外贸跟单员岗位工作内容及特征,领会岗位职责。

【活动内容与要求】

通过互联网搜索、图书馆资料查询、外贸跟单从业人员访谈等方法收集外贸跟单员工作故事。通过交流感知外贸跟单员岗位工作内容,讨论总结工作特征,领会外贸跟单员“订单中心,客户导向”的职责。

【结果与检测】

通过此次实训,我学到了_____

【延伸思考】

“订单中心,客户导向”的跟单核心职责要怎样落实在日常工作中?作为新手怎样去做?一个优秀外贸跟单员的业务素养是怎样构成的?做好外贸跟单员有怎样的职业前途?

任务三 外贸跟单员职业生涯规划



【案例导入】从外贸跟单员到准老板——初做外贸三年的小结^①

2001年我大学毕业,2003年来到广州市,做工厂纺织跟单1年,2004年开始独立做纺织品外贸。我还谈不上有什么经验,更谈不上有什么资历,只是对自己的过去做一个小结,希望对打算做外贸的朋友有一点参考,另外目前正值应届生找工作,也希望能对你们有一点启发。

在大三时我坚定不考研,着手准备多拿点证书,突击了两个月,做了几十套试题,拿下了英语六级证书,这个绿色的小本子在后来确实帮了我很多。毕业后的2年,我浑浑噩噩地在所学行业进进出出,从开始的900元工资,到最后一家公司的1200元。当我离开那个北方城市的时候,手里拿的是家里寄来的500元钱。那时辞职的我一个月没有找到任何工作,我被击垮了。我只明白了一件事,我得抛弃专业。我要重新开始!在家中休息了半个月,我买了南

^① 改编至《从外贸跟单员到白领——一个跟单员的自述》,http://www.gendan123.cn.

下的车票,记得是蒙蒙亮的凌晨,母亲含着泪送我离开。那时我考虑了很多,给自己重新进行了定位。我不是个很聪明的人,从小到大,成绩都很差,大学考试也经常挂科。我性格比较腼腆,脾气却比较刚硬,厌恶商场上的欺诈。我向往比较简单的人际关系,靠自己的能力展现自己,想来想去,决定去做外贸。这也是在大学苦学英语的原因。虽然我那时连 FOB 和 CIF 都不知道是什么。到了广州,我发现这边的企业非常务实,面试翻翻你的简历后就会拿出一些试卷,叫你答题。临阵磨枪,不快也光。我马上在图书城买了两本书,一本《外贸实用英语》,一本《英文求职指南》,边找边学,花了一个月时间,终于定了下来做跟单,是在一定规模的服装企业,工资是 2000 元,这对我来说已经非常满意了。

说起跟单,这是个很边缘的工作,大学几乎没有一个专业是对口的,英文和外贸可以说都沾边。和我一起做跟单的有学各种专业的,有学音乐的,学体育的,学历史的,学医的,但都有一个共同点——英语都还过得去。我要做的是和一些远在菲律宾或者越南的中国人协作,帮助他们跟进在国内进行的订单。为了躲避欧美的高额配额,那时一般都是在国内完成服装的各个零件,然后打包送到菲律宾、越南或者柬埔寨这样的第三国组装,然后发运到欧美。那时我学到了很多,我要跑遍工厂所有的部门,大到厂长办公室,小到仓库管理员,甚至某个机台上来自某省某县某村的一个缝纫工,她也许只是负责把一件裙子装上拉链,但是我必须过去看见她是不是按照要求做。那时我学到了有关纺织面料的很专业的知识,以及服装的打版、裁剪、缝制、后整理等等。小到丝线、扣、拉链、商标,一应俱全。英语方面也是突飞猛进,什么 OPA、lead time、delivery date,不过英语口语还是零蛋。

这些都是表面上的东西,我觉得最重要的是,我得到了一个非常完整的系统的外贸跟单的理念:一整个工厂的流程就是一个正常运转的机器,各个部门就是机器的一个一个零件,有大有小,但是缺一不可。我就是一块润滑油,把所有的零件衔接得紧凑顺滑。越到后来我越发现,生活中、工作中很多事情都是“跟单”,其实说白了,就是一种责任心。负责到底,穷究到底。

时间很快过去了,渐渐地,工作越来越熟练,我发现每天所做的事情只是不断地重复。我拿到一份英文资料,机器一般地翻译、修饰,传达到车间各个部门,督促交期,监控质量。身边的同事也一茬一茬换。终于有一天,我明白了,这里实际上是一个生手的训练营。在那里待了一年,工作上凡事向我的组长和大组长报告。再上去就是部门经理,部门经理是个 40 岁的香港男人,非常敬业,在公司从不走路,基本上是跑。整整一年就开过一次会,单独对我说的就一句话就是——辞职时拿着报告去找他签字,他看了看,签下名字,递给我,说了句“谢谢”。是该离开的时候了,我要去外贸公司做外贸去。工厂跟单教会我很多,后来做外贸直接受益。

我每次辞职,都是先办好离职手续,然后再着手新的寻找,不骑驴找马。一来是能力有限,一心只能一用。二来尽管资金上会很狼狈,但是能落得个从容不迫。有了一年的行业积累,这次找工作明显感到顺利很多,得到了不少好的机会,lufeng 和 马士基都见到了部门经理,后来由于种种原因未果。甚至有个猎头公司找到我,帮我联系了一家以色列的很大的服装贸易公司,不过我的口语着实让人难以容忍。嘿嘿,错过了不少机会,这怪不得别人,只能是自己不够努力,明明知道自己的弱点,却不去夯实。这样一个月以后我进了一家香港洋行的国内办事处,很快我就感觉到前一年的工作经验让我在现在的工作中游刃有余,和工厂能很好地有效沟通,也能体会到工厂的处境,以及生产过程中需要注意的问题。基本上,在很

短的时间内拿到工厂不错的价格,交期和质量也控制得很好,很快得到了客户的信任和认可。业务算是做起来了。在贸易公司我最深的体会是:客户、我、工厂是三点一线的,我在中间,这个线并不是水平的,而是垂直的,客户在上面,我夹在中间,工厂在下面,买方市场就是那么的残酷,总是上面的牵着下面的走。因为我在工厂做过的经历,使我能时时为工厂着想,另外客户那边也绝对不能得罪,毕竟他们是一切存在的基础,这个链条决定了他们的重要性。每每出了问题,我都得两边跑,耐心解释,悉心沟通,有时候也受很多的气,事后想想也没什么,大家都不容易,还是应该多想想好的方面。很快又是一年,我的工作又在重复自己,每日的工作只是一个又一个的循环。就像跑长跑,跑到最后几百米,一心想着去冲过那根终点线。

离开公司之后,我开始独立业务,挂靠做 SOHO。第三年了,我开始了真正的外贸人生活,开始独立地直接和客户打交道。英语口语虽然不标准,但是已经可以连成句子了,我始终坚信外贸的核心是“产品”,我给决心做外贸的新人的第一个建议就是:先去厂里把你要做的产品摸的烂熟于心,和厂长聊,和工人聊,和仓管聊,和看门老头聊……把自己武装成产品专家。有经验的客户,从你的邮件,从你的谈吐,很快就能判断你是否是一个熟悉产品的业务员,是否是一个有经验的业务员。英语口语不好不要紧,语言只是沟通的工具,首先要敢用,然后才能越来越流利。我最仰慕的是那些早期闯荡海外的浙商,拿着计算器,啪啪地报价,然后说 Ok 或 No,几个单词下来谈下几个货柜。那才是高人哪,无招胜有招。接触到的那些狂妄的印度客商,语音是另一种风格的古怪。还有那些阿拉伯人略显夸张火爆的发音,却我行我素。相比之下,说英语的中国人应该多一份自信!要知道,不是每个业务员语音都能像放磁带那样标准。不过,这样的高人我倒是遇到过两个,真是惊为天人。

做外贸是辛苦的,日复一日面对屏幕,难免枯燥,时差的折磨使人难以入睡,货款未到前的日子也一定特别煎熬,担惊受怕,祈祷不要地震不要海啸不要恐怖分子银行不要倒闭……做外贸谈不上体力上的消耗,关键是心理上的负荷。不过我得到的也很多,不说物质上的回报,和地球另一端的人逐渐建立起信任的合作关系以及和工厂建立起互相信任的伙伴关系,本身就是一件很有成就感的事情。每次看见 msn 的小绿人冒起一个对话框,告诉你由何处收到何人的一封邮件,感觉好极了,每次都会小小满足一下。我的体会是:得到一个客户是非常不容易的,是需要时间的,绝对不是在网上发发邮件就能到手的。需要的是全方位的立体的投入,就像呵护婴儿一样。

思考路径:外贸跟单员是外贸领域的基础岗位,那么做外贸跟单员有什么优势呢?做好外贸跟单员能有怎样的职业前途呢?如何规划自己的外贸跟单员生涯?

实训:外贸跟单员的职业生涯规划

【活动目的】

通过交流分享与讨论,领会“要做老板,先做业务员;要做业务员,先做好跟单员;要做总经理,先做跟单员”内涵,思考并初步规划自己的跟单员职业生涯。

【活动内容与要求】

通过互联网搜索、图书馆资料查询、外贸跟单从业人员访谈等方法收集外贸企业领导的从业起点岗位。通过交流外贸公司老板、经理的职业生涯故事,领会外贸跟单员是外贸领域的基础岗位,也是可持续发展的基础岗位。领会“要做老板,先做业务员;要做业务员,先做好跟单员;要做总经理,先做跟单员”的内涵,分析自身特点和爱好,选择业务方向或者管理

方向,尝试规划自身的职业生涯。

【结果与检测】

通过此次实训,我学到了

【延伸思考】

怎样才能做好外贸跟单员?一个优秀外贸跟单员的业务素养是怎样构成的?

任务四 卓越外贸跟单员的业务素质构成



【案例导入】 做好一名外贸跟单员

一、跟单员招聘条件

1. 有较好的英语读写能力,专科以上学历;

2. 懂得基本外贸流程;

3. 了解产品,懂生产流程;

4. 普通话标准、有亲和力,有耐心,良好的语言表达和较好的沟通能力;

5. 有服务意识,最好有客户服务、客户跟进经验,有一定的谈判素质,兼有良好的团队意识;

6. 有责任感,机敏、高效、耐心、细致的工作作风;

7. 熟悉互联网及常用办公软件的操作,字迹工整;

8. 有从业经验者优先。

二、做好一名称职跟单员的关键词

熟悉:全面熟悉公司产品,报价,制样,订单审批,生产,质检,验货,出货流程。这是为客户提供专业服务的基础。

正规:在所有日常与客户沟通中使用正规商务信函格式及公司规定的签名。不允许出现一句话式的回复,即完全无商务信函的格式。

明确:在收到客户信函时第一时间进行回复。不能给予明确回复时,发送内容为“信函收到”的确认函并确认可以为客户提供明确回复的时间。即保证沟通的双向性。

细节:至少次数提供让客户满意的样品(最多三次)。与客户沟通尽量多的细节以保证制作的样品一次性让客户满意。这将会在很大程度上增加接下订单的可能性,加快订单时间和减少公司样品制作费用。对产品的充分了解会帮助你提供让客户更满意的服务。样品完成后,业务人员手上必须保留一套与提供给客户完全相同的样品并完整和完好地保存。

承诺:给客户的承诺必须全力来实现。当出现不确定因素时,向直属上级征求建议后再确认给客户,以保证每一个承诺的兑现。并与上级沟通,明白该处理结果的原因。了解订单生产过程,定期对订单生产质量进行跟进。

“我们”:订单中只有“我们”,没有他们。客户提出的所有问题就是公司的,也是自己的问题。要给客户解决所遇到的问题或者与客户一起解决。不要把问题化成埋怨,也不要让它搁置在一边。主动去解决时,会发现问题并不是想象中那么难。而且实践告诉我们最麻