

新

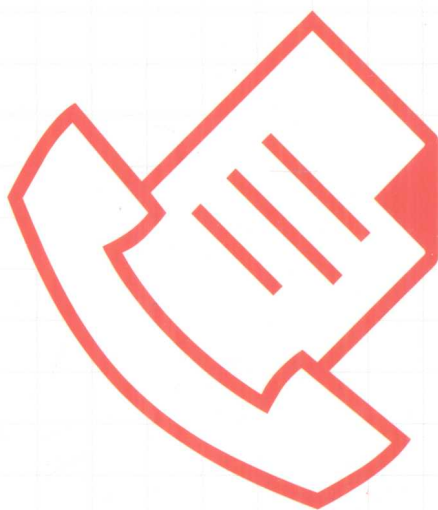
HOW-TO 企业人手册 系列丛书
打造一流的跟单员

Excellent Merchandiser Handbook

优秀跟单员手册

第二辑

张静萍 主编



广东人民出版社
广东经济出版社

新

HOW-TO 企业人手册 系列丛书
打造一流的跟单员

Excellent Merchandiser Handbook

优秀跟单员手册

第二辑

张静萍 主编

广东省出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

优秀跟单员手册 / 张静萍主编. —广州: 广东经济出版社, 2007. 12

(HOW-TO 企业人手册系列丛书. 第二辑)

ISBN 978-7-80728-779-7

I. 优… II. 张… 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 (2007) 第 180017 号

出版发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 11~12 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	肇庆市科建印刷有限公司 (肇庆市星湖大道)
开本	889 毫米×1194 毫米 1/32
印张	10.25 2 插页
字数	195 000 字
版次	2007 年 12 月第 1 版
印次	2007 年 12 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 978-7-80728-779-7
定价	定价: 69.00 元 (1—3 册)

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行部地址: 广州市五羊新城寺右二马路冠城大厦省图批新场三楼 330 号

电话: [020] 87395594 87393204 邮政编码: 510600

邮购地址: 广州市环市东路水荫路 11 号 11 楼 邮政编码: 510075

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 37601950

营销网址: <http://www.gebook.com>

广东经济出版社常年法律顾问: 屠朝锋律师、刘红丽律师

· 版权所有 翻印必究 ·

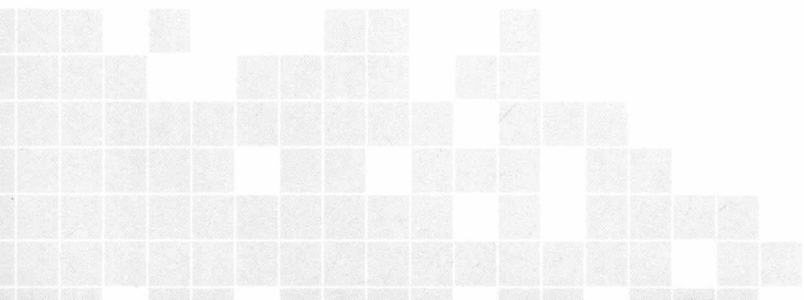


特别声明

我们正置身于一个变革的时代，面对激烈的职场竞争，你准备好了吗？

《HOW-TO企业人手册》系列丛书为你提供了一个极佳的学习及自我提升的机会。本丛书旨在将企业人塑造其所在岗位的“专家”，不仅积累知识、增长才干，更重要的是通过学习使业绩提升，从而获得职位的晋升。

本丛书的特点：一看就懂，一学就会，一用就见效。





前 言

我们正置身于一个急剧变革的时代，面对激烈的职场竞争，个人要想生存、发展，进而获得事业上的成功，就必须拥有持久的竞争优势，而唯一持久的竞争优势便是比竞争对手学得更快，掌握更多的管理及操作技能。

基于此，《HOW-TO企业人手册》系列丛书为企业人提供了一个极佳的不断学习及自我提升的机会。本书旨在将企业人塑造成其所在岗位的“专家”，不仅积累知识，增长才干，更重要的是通过学习本岗位手册使得业绩提升，从而获得晋升。

本丛书着重于企业人在各个专业岗位上如何较快地熟悉和适应工作，提高管理和业务能力，将各个专业岗位大量的重复性工作，按照实际操作要求，找出规律性来，规定其标准的工作程序和工作方法，用流程图与制度、表单的形式固定下来，从而使业务管理更加科学、合理、有条不紊，忙而不乱，大大提高工作效率，保证工作的准确性、及时性和全面性。

本丛书于2005年推出了第一辑：分别为《优秀品管员手册》《优秀仓管员手册》和《优秀采购员手册》，引起了读者的强烈反响，认为该套丛书浅显易懂，注重细节，切中各岗位工作中的关键，可操作性极强，非常适合职场人士通过自我学习的方式提升工作技能，建议我们多出版一些相关岗位的图书。因而，我们将本丛书延展、策划出版了第二辑，也是为三个岗位而设



计的——《优秀报关员手册》《优秀外贸员手册》和《优秀跟单员手册》。

《优秀报关员手册》首先介绍报关员的基本类型、基本职责、义务及其工作细节，再以报关通关业务为主线，介绍各个环节具体的工作，如申报、查验、缴纳税费、放行及报关单证的填写等的操作步骤、方法、技巧及注意事项。

《优秀外贸员手册》首先介绍外贸业务流程、外贸员的工作内容、任职要求和细节，再以外贸业务流程为主线，充分介绍各个环节，如寻找客户(从展销会上、从互联网上)、外贸合同洽谈与签订、出口合同履行、货款收回等的各项事务及其处理步骤、方法、技巧及注意事项。

《优秀跟单员手册》首先介绍优秀跟单员的工作内容和细节要求，再以客户订单跟踪为主线，全面介绍接单签单、订单处理、备货跟单、出货跟踪及客户管理与服务等各个环节的主要事务及其处理步骤、方法、技巧与注意事项。

另外，在本丛书的编辑过程中，一些培训机构、咨询公司的顾问老师及企业一线的相关人员参与了编写和修改工作，具体为：张静萍、苟宏、李恒芳、田均平、刘鹏生、廖小丽、向壮丽、匡炳焕、匡粉前、谢国雄、叶镇武、王刚伟、王永强、孙妍、何加喜、朱少军、崔玉琴、侯建国、赵梓君、张洪艳、刘金培等。

《HOW-TO 企业人手册》丛书

编委会

广东经济出版社精品图书目录

第一体系 HOW-TO 企业人手册系列

序号	书目	定价(元)
1	《优秀仓管员手册》(提升版)	20.00
2	《优秀采购员手册》(提升版)	20.00
3	《优秀品管员手册》(提升版)	20.00
4	《优秀跟单员手册》	22.00
5	《优秀报关员手册》	22.00
6	《优秀外贸员手册》	22.00

第二体系 工厂管理简单讲系列

序号	书目	定价(元)
1	《现场管理简单讲》	22.00
2	《品质管理简单讲》	22.00
3	《物料管理简单讲》	22.00
4	《9S 管理简单讲》	19.80
5	《安全管理简单讲》	19.80
6	《量规仪器简单讲》	19.80
7	《采购管理简单讲》	19.80
8	《工艺管理简单讲》	19.80
9	《设备管理简单讲》	19.80
10	《目视管理简单讲》	19.80
11	《员工管理简单讲》	19.80
12	《管理方法简单讲》	19.80
13	《过程控制简单讲》	即将出版
14	《管理体系简单讲》	即将出版
15	《质量工具简单讲》	即将出版

第三体系 企业日常管理实操细节系列

序号	书目	定价(元)
1	《现场管理实操细节》	25.00
2	《物料控制实操细节》	23.00
3	《品质控制与改进实操细节》	23.00
4	《外贸与业务跟单实操细节》	23.00
5	《班组管理与作业控制实操细节》	23.00

第四体系 生产管理百问百答系列

序号	书目	定价(元)
1	《生产现场管理百问百答》	即将出版
2	《生产监督管理百问百答》	即将出版
3	《生产物料控制百问百答》	即将出版
4	《生产安全管理百问百答》	即将出版
5	《生产品质管理百问百答》	即将出版

第五体系 制造业经理人案头手册系列

序号	书目	定价(元)
1	《生产经理案头手册》	48.00
2	《质量经理案头手册》	48.00
3	《技术经理案头手册》	45.00
4	《物控经理案头手册》	即将出版

第六体系 制造业规范化管理系列

序号	书目	定价(元)
1	《制造业规范化管理制度》	56.00
2	《制造业规范化管理表单》	55.00
3	《制造业规范化管理流程》	即将出版
4	《制造业规范化管理方法》	即将出版

目 录

第1章 优秀跟单员任职要求

第一节 跟单业务与工作职责 / 2

- 一、什么是跟单 / 2
- 二、跟单员的定义 / 3
- 三、跟单员的角色 / 4
- 四、跟单业务流程 / 6

第二节 跟单员工作细节 / 17

- 一、要熟悉产品 / 17
- 二、及时把订单变成生产计划 / 18
- 三、要了解跟催对象 / 18
- 四、跨部门跟单要有诀窍 / 20
- 五、善用开会来解决问题 / 23
- 六、始终抓住生产计划 / 24
- 七、掌握跟单手法 / 26
- 八、做好当时的记录 / 28
- 附一 跟单事务跟踪表 / 30



附二 订单变更追踪表 / 31

附三 会议记录表 / 32

第2章 接优质单

第一节 订单的认识 / 34

一、订单的关键要素 / 34

二、优质订单的特点 / 37

第二节 接单过程中的日常事务 / 40

一、寄产品目录 / 40

二、客户询价处理 / 41

三、制样与寄样 / 42

四、资料整理 / 46

五、客户到访接待 / 46

第三节 接单的技巧 / 48

一、接单的步骤 / 48

二、借助第三方力量接单 / 49

三、靠诚信接单 / 50

四、特殊单的对待 / 51

五、定金的处理 / 54

附一 订货受理办法 / 56

附二 客户送样承认作业规定 / 61

附三 内销业务处理规定 / 63

附四 外销业务处理制度 / 75

附五 未出货订单记录表 / 85



附六	已出货订单记录表 / 86
附七	产品相关资料记录表 / 87
附八	样品制造通知单 / 88
附九	样品管制单 / 89
附十	样品提取登记表 / 90
附十一	样品寄送记录表 / 91
附十二	快递清单 / 92
附十三	订单接单统计表 / 93
附十四	订单交期统计表 / 94

第3章 订单处理

第一节 审单与分单 / 96

- 一、客户下订单的方式 / 96
- 二、订单的表现形式 / 96
- 三、订单的审核 / 97
- 四、将订单分类 / 100
- 五、建立好订单清单 / 101
- 六、分发订单 / 102
- 七、用追踪表跟进订单 / 103

第二节 订单评审 / 104

- 一、订单评审时机 / 104
- 二、评审内容 / 105
- 三、评审方式 / 105
- 四、评审结果处理 / 106



第三节 订单安排 / 108

一、协助生管人员制定生产计划 / 108

二、把握生产能力 / 112

三、做好生产日程安排 / 117

四、及时制作三单 / 121

五、客户订单变更的处理 / 123

六、插单、急单的应急处理 / 124

附一 订单评审办法 / 126

附二 订单清单 / 130

附三 订单评审表 / 131

附四 外购订单 / 132

附五 订购单 / 134

附六 月生产计划表 / 137

附七 周生产计划表 / 138

附八 订单生产安排表 / 139

附九 生产通知单 / 140

附十 仓库发料通知单 / 141

附十一 材料耗用明细表 / 142

附十二 订货通知单 / 143

附十三 订货变更通知单 / 144

第4章 备货跟单

第一节 生产进度跟单 / 146

一、生产进度跟单的基本要求 / 146



- 二、生产进度跟踪的方法 / 146
- 三、常用的进度控制工具 / 160
- 四、生产进度改善措施 / 160
- 五、跟进生产进度的注意措施 / 162

第二节 生产质量跟单 / 164

- 一、交期与质量的矛盾处理 / 164
- 二、准确传达质量要求 / 166
- 三、现场巡视发现品质问题 / 167
- 四、监控品质检验环节 / 169

第三节 生产物料跟催 / 178

- 一、确保物料如期到货 / 178
- 二、物料采购跟催的原因 / 180
- 三、物料采购跟催的流程 / 180
- 四、跟催物料的方法 / 181
- 五、跟催中常用的措施 / 182
- 六、物料进度落后的措施 / 184
- 七、客供料的跟催 / 184

第四节 订单交期管理 / 186

- 一、交期管理的必要性 / 186
- 二、交期管理重点 / 187
- 三、缩短交期的方法 / 188
- 四、交期延误改善的对策 / 188
- 五、与客户商讨延误的解决办法 / 192
- 附一 生产计划变更管理规定 / 193



- 附二 生产进度控制办法 / 196
- 附三 交期延误管理办法 / 201
- 附四 订单首件检验办法 / 206
- 附五 客户提供物料控制规定 / 209
- 附六 生产进度跟踪表(1) / 213
- 附七 生产进度追踪表(2) / 214
- 附八 生产日报表 / 215
- 附九 交期达成跟踪与检讨 / 216
- 附十 物料跟催表 / 217
- 附十一 客户供料通知单 / 218
- 附十二 客户供料异常处理单 / 219
- 附十三 交期变更通知单 / 220
- 附十四 交期延误报告书 / 221
- 附十五 交期变更联络书 / 222

第5章 出货跟单

第一节 出货前的准备 / 224

- 一、让客户确认装箱资料 / 224
- 二、确认出货单及货物状态 / 224
- 三、安排托运 / 226
- 四、制作装箱单 / 227

第二节 商品报验 / 230

- 一、出口商品检验的情况 / 230



二、商品检验的地点和时间规定 / 232

三、出口商品报验手续 / 232

四、出口商品预检验 / 237

五、申请免检 / 239

六、原产地证的办理 / 241

第三节 报关和保险 / 244

一、出口货物报关 / 244

二、办理保险手续 / 251

第四节 出货前后的跟踪 / 254

一、出货前后工厂要跟紧 / 254

二、出货后要及时反馈与跟踪 / 256

三、出货统计分析 / 258

附一 出货检验规定 / 260

附二 出货通知单 / 266

附三 出货单 / 267

附四 出库单 / 268

附五 出货检验日报表 / 269

附六 出货检验报告 / 270

附七 装箱单 / 271

附八 提货单 / 272

附九 客户出货追踪表 / 273

附十 收货确认单 / 274

附十一 _____月客户出货统计表 / 275



第6章 客户关系管理

第一节 客户管理 / 278

- 一、客户的含义 / 278
- 二、客户分类管理 / 278
- 三、客户信息与跟踪 / 281

第二节 客户服务 / 287

- 一、客户的访问 / 287
- 二、客户的跟踪 / 288
- 三、客户的满意度跟踪 / 288
- 四、客户投诉的接受与处理 / 290
- 附一 客户投诉管理制度 / 295
- 附二 客户信息收集表 / 307
- 附三 客户登记表 / 309
- 附四 客户(企业)资料卡 / 310
- 附五 客户地址分类表 / 311
- 附六 与本企业交易客户一览表 / 312
- 附七 客户订单跟踪表 / 313
- 附八 客户产品跟踪表 / 314
- 附九 客户投诉记录表 / 315

参考文献 / 316

第 1 章



优秀跟单员任职要求



- 跟单业务与工作职责
- 跟单员工作细节