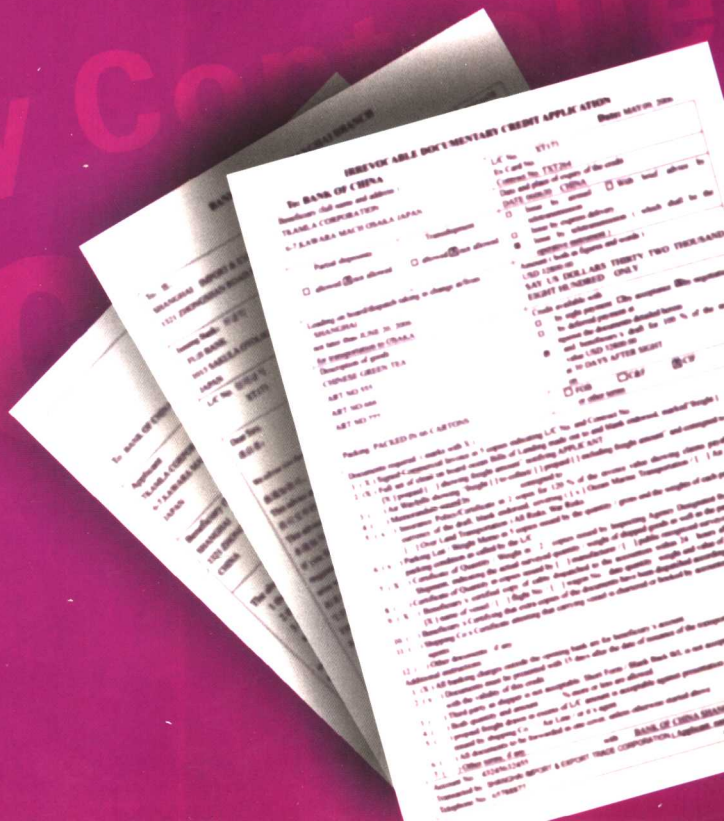


外贸跟单实务

童宏祥 主编




高职高专国际商务系列教材



外贸跟单实务

童宏祥 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. —上海:上海财经大学出版社, 2006. 12

(高职高专国际商务系列教材)

ISBN 7-81098-789-5/F·735

I. 外… II. 童… III. 对外贸易-高等学校:技术学校-教材 IV. F74

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2006)第 135638 号

□ 责任编辑 刘晓燕

□ 封面设计 薛鹏伟

WAIMAO GENDAN SHIWU

外 贸 跟 单 实 务

童宏祥 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

上海第二教育学院印刷厂印刷

上海叶大装订厂装订

2006 年 12 月第 1 版 2006 年 12 月第 1 次印刷

700mm×960mm 1/16 15.75 印张 274 千字

印数: 0 001—5 000 定价: 20.00 元

前 言

时下,职业技术教育的专业课程体系正在进行改革,努力构建以学生就业为导向、以职业岗位能力为核心、以工作任务为主线的应用型课程体系,将学生培养成为符合企业工作岗位需求的职业型人才。外贸跟单是在进出口贸易业务中,对贸易合同、原材料采购、生产进度、品质控制、货物运输和报检报关进行跟进,履行合同义务并收取货款的全过程。随着我国对外贸易经济的迅猛发展以及市场竞争的日趋激烈,外贸跟单工作已显得尤为重要,并在部分进出口贸易公司和外贸企业中已经形成了独立的工作岗位。为此,增设“外贸跟单实务”这门主干专业课程是市场对国际商务专业课程体系提出的要求,它已作为专业课程教改的成果被列入2006年上海市中等职业学校国际商务专业课程体系之中,但教材还尚未开发。

高等职业技术学院国际商务专业同样也是培养职业应用型人才,为此,我院调整了国际商务专业教学计划,开设了“外贸跟单实务”这门专业课程,并要求学生参加了2006年11月的全国外贸跟单员职业资格考试,增强就业的竞争力。但是,作为“外贸跟单实务”的专业教材还尚属空白,为了满足教学的需要,我们邀请了多家服装外贸公司的资深跟单员共同编写了《外贸跟单实务》一书。

本书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,按照实际工作情境组织课程内容,围绕出口贸易跟单业务这一主线,强调理论知识为业务操作服务,边讲边做,并在每章设置与其内容相关的理论知识及实务操作训练,可供学生操作与实训之用。

全书结构新颖、内容完整、业务详实、方法具体、实例丰富、样例齐全,并结合了全国外贸跟单员职业资格考试考纲的要求,具有较强的实用性,可作为高等职业技术学院和中等职业学校“外贸跟单实务”课程的专业教材。

本书由童宏祥主编,负责修改定稿。具体编写分工是:童宏祥(第一章、第三章)、宋婷婷(第二章)、陈长愚(第四章)、卢叶敏(第五章)、蒋学莺(第六章)、彭茵(第七章)、朱云海(第八章)。《外贸跟单实务》是编者在高等职业教育改革中的一种探索,由于时间与水平有限,书中难免有错误或纰漏,恳请同行和专家不吝赐教。

编者

2006年11月

目 录

前 言	1
第一章 外贸跟单概论	1
第一节 外贸跟单员	1
第二节 外贸跟单员的工作	4
第三节 外贸跟单员的素质要求	6
基础理论知识操作	31
实务操作	34
第二章 外贸合同的洽谈与订立	37
第一节 建立业务关系	37
第二节 出口贸易磋商	39
第三节 贸易合同的订立	46
基础理论知识操作	61
实务操作	63
第三章 选择生产企业与签订加工合同	70
第一节 信用证审核	70
第二节 选择生产企业签订加工合同	75
基础理论知识操作	83
实务操作	85
第四章 原材料、生产进度与品质跟单	92
第一节 原材料采购跟单	92

第二节 生产进度与品质跟单	102
基础理论知识操作	112
实务操作	114
第五章 出口包装与外包跟单	118
第一节 出口包装跟单	118
第二节 外包跟单	132
基础理论知识操作	136
实务操作	138
第六章 货运、报检、保险、报关跟单	141
第一节 出口货物运输	141
第二节 出口货物检验检疫	150
第三节 办理出口货物保险	157
第四节 出口货物报关与装运	164
基础理论知识操作	176
实务操作	177
第七章 出口结汇、核销、退税跟单	187
第一节 出口结汇	187
第二节 办理出口收汇核销	197
第三节 办理出口退税	202
基础理论知识操作	210
实务操作	212
第八章 客户管理与服务	216
第一节 客户管理	216
第二节 客户服务	229
基础理论知识操作	243
实务操作	244

第一章 外贸跟单概论

◎ 业务背景

方方小姐毕业于上海贸易大学,今年应聘于上海进出口贸易公司。该公司是一家中型国有企业,主要经营棉纺织品、玩具、手工工具、茶叶和文化用品等进出口业务,特别是棉纺织品、服装、玩具、茶叶和手工工具因品质优异、规格多样、价廉物美,深受欧洲、北美和亚洲地区国家的客户欢迎。

公司业务经理为了培养方方小姐这位新人,决定让她从基础的岗位跟单工作开始学习。外贸跟单是在外贸企业内部因专业分工趋于细化而产生的一种岗位,对刚从大学校门走出的方方小姐来说,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,明确要成为一个优秀跟单员需要具备的基本素质。为此,方方小姐向公司的优秀跟单员请教,细心地观察公司同仁的工作作风、言行举止和处事方式,从认识外贸跟单工作开始。

第一节 外贸跟单员

一、外贸跟单员的含义

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,其“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进行开拓国际市

场、推销产品、协调生产和完成交货义务的业务助理。

二、外贸跟单的分类

(一) 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。

1. 出口外贸跟单

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。

2. 进口外贸跟单

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。

(二) 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。

1. 前程跟单

前程跟单是指“跟”到出口货物的出货为止。

2. 中程跟单

中程跟单是指“跟”到清关装船为止。

3. 全程跟单

全程跟单是指“跟”到货款到账、合同履行完毕为止。

(三) 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。

1. 外贸公司跟单

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、品质、包装和生产进度的跟单,按时、按质地完成交货义务。

2. 生产企业跟单

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、品质跟单、包装跟单和生产进度跟单,按时、按质地完成交货义务。

三、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。

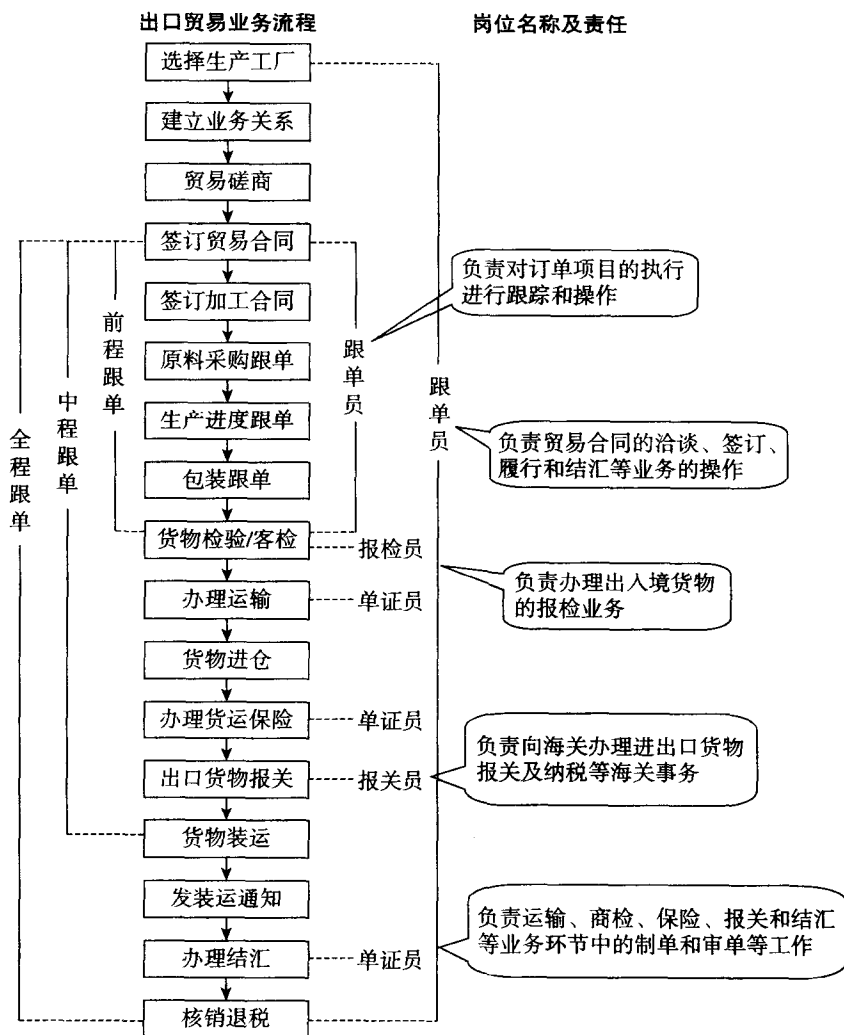


图 1—1 外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系

第二节 外贸跟单员的工作

一、外贸跟单员的工作内容

外贸跟单员的工作较多,在贸易各阶段中有着不同的内容。

(一)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。

(1)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。

(2)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,要求卖方进行生产加工。

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 and 与其对应的价格表,以及必要的常用工具,协助外贸业务员做好工作。

(二)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,对有异议的条款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。

(三)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的

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原材料、辅料的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人,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,及时解决异常问题,要保证企业按订单约定的时间交货。

(四)贸易合同履行后阶段

1. 跟踪销售

在生产如期完成后,往往需要了解客户对所生产的商品的反馈意见,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个有效手段。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,提供给有关部门进行分析,查找问题,并予以解决。

二、外贸跟单员的工作特点

(一)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。

(二)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,要务实高效。

(三)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、计划部和质检部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,提高其工作效率。

(四)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。

(五)责任心强

订单是企业的生命,客户是企业的上帝,只有保证订单项下的产品质量、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,需要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。

第三节 外贸跟单员的素质要求

外贸跟单员工作不仅需要有很强的业务技能,而且还需要有良好的职业素质、知识素质、能力素质和管理素质。

一、职业基本素质与交际礼仪

(一)职业基本素质

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:

1. 自觉遵守各项法律法规和外事纪律,严守国家和商业机密,廉洁自律。
2. 自觉遵守企业的各项规章制度,努力学习,忠于职守,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,正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系,努力勤奋地工作。

(二) 交际礼仪

礼仪是人与人之间在接触交往中,相互敬重和友好的行为规范,体现了个人的品质和文化素养,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的活动,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,双手接受客商名片,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先问候对方,然后自报家门。如“您好!上海进出口贸易公司,请问有什么能帮助你的?”目的让来电者知道是否已经找对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,则可以说“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,要记住客户的姓名和职位,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?”在对方叙说时,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。而后,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,跟单员应将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、宴请的时间与地点以及参观的单位;备好有纪念意义的礼品。

(3)迎宾。客商抵达入境大厅应立即主动出迎,握手致意。如为初访者,可手持客商或姓名的纸卡迎候。然后,安排客商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。宴请规格以来客身份、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,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,在来宾退席后再告辞,并要握手告别致意。



各国风俗礼仪

◆ 美国的风俗礼仪

进行贸易活动宜穿西服;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%~20%,对于小的服务给20~30美分即可。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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。

◆ 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,但在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;日本人的时间观念强,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。

◆ 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。



商界礼忌

◆ 与东南亚商人洽谈商务时，严禁跷起二郎腿。否则，引起对方反感，交易会当即告吹。

◆ 中东阿拉伯国家的商人，往往在咖啡馆里洽谈贸易。与他们会面时，宜喝咖啡、茶或清凉饮料，严禁饮酒、吸烟、谈女人、拍照，也不要谈论中东政局和国际石油政策。

◆ 在同俄罗斯人洽谈贸易时，切忌称呼“俄国人”。

◆ 到英国洽谈贸易时，忌系有纹的领带，因为带纹的领带可能被认为是军队或学生校服领带的仿制品；忌以皇室的家事为谈话的笑料，不要把英国人称呼为“英国人”。

◆ 到法国洽谈贸易时，严禁过多地谈论个人私事。因为法国人不喜欢大谈家庭及个人生活的隐私。

◆ 赴南美洲洽谈交易，宜穿深色服装，谈话宜亲热并且距离靠近一些，忌穿浅色服装，忌谈当地政治问题。

◆ 与德国商人洽谈贸易时，严禁闲谈，因德国商人注重工作效率。

◆ 给瑞士的公司寄信，应写公司的全称，严禁写公司工作人员的名字。因为收信人不在，此信永远也不会被打开。

二、知识结构

知识结构是指外贸跟单员做好本职工作所必须具备的基础知识与专业知识。外贸跟单员应具备的知识主要表现为：

(一) 专业基础知识

1. 具备一定的文化知识，有较强的汉语文字处理水平，善于运用语言与客户进行沟通和交流，有较强的口头表达能力。