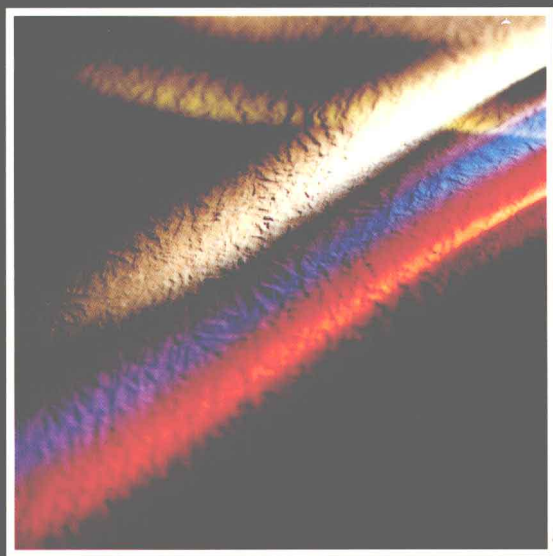


JICENG GUANLI RUMEN CONGSHU

徐昭国 主编



跟单员工作 一日通

广东经济出版社

基层管理入门丛书

徐昭国 主编

JI CENG CENG

RU MEN

CONG SHU

跟单员工作 一日通

广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

跟单员工作一日通/徐昭国主编. —广州: 广东经济出版社, 2004.3

(基层管理入门丛书)

ISBN 7-80677-669-9

I. 跟… II. 徐… III. 企业管理—市场营销学
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2004) 第 003978 号

出版 发行	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
经销	广东新华发行集团
印刷	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
开本	850 毫米×1168 毫米 1/32
印张	9 2 插页
字数	180 000 字
版次	2004 年 3 月第 1 版
印次	2004 年 3 月第 1 次
印数	1~6 000 册
书号	ISBN 7-80677-669-9 / F·1009
定价	本册定价: 19.00 元 全套定价 190.00 元

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: 广州市合群一马路 111 号省图批 107 号

电话: [020] 83780718 83790316 邮政编码: 510100

邮购地址: 广州市东湖西路邮局 29 号信箱 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心)

本社网址: www.sun-book.com

•版权所有 翻印必究•



开 场 白

跟单员眼下已成为一个很热门的岗位。只要随意翻翻各种媒体刊登的招聘广告，我们就可以发现，很多公司都缺这方面的人才。

但说起跟单员究竟是干什么的，人们却知之甚少，大多只停留在字面上的认识。

跟单员的工作就是跟单，这一点没错。而倘若把跟单看成是一件很轻松的事，那就错了。跟单员的工作看似简单，要把它做好却并不容易。举个例子来说，某服装公司接到一批客户订单，根据订单要求，这批服装必须在一定的时间内加工出来，并在指定的时间送达客户指定的地点。那么，跟单员的跟单工作就从了解客户订单要求开始，根据公司加工运作流程，首先跟踪布料、辅料等原材料的购进，然后跟进各道加工工序，直至成品包装、打包，在规定的时间内将产品运抵目的地交付给客户。中间每个环节都不能疏

忽，一旦哪个环节出了问题，就可能延误生产，造成延期交货；更严重的情况是，由于延期交货造成违约，必须赔偿客户的损失，甚至被罚款，有的还导致双方经济纠纷而引起诉讼。由此可见，跟单员的工作不仅都不轻松，而且还担负着重大的责任。由于跟单员常年与订单打交道，十分了解本公司的客户资料和产品资料，而这些资料都是公司的商业机密，在激烈的市场竞争中，这些资料万万不可泄露出去，更不可将公司的资料交给竞争对手以换取个人好处。因此，跟单员必须恪守职业道德，保守公司机密。

事实上，过去跟单员的工作在企业里并不起眼。但随着我国对外开放的不断扩大、加入世界贸易组织和进出口贸易的频繁以及中国成为“世界工厂”，这就要求企业的经营活动与国际接轨，按国际惯例办事，因此跟单工作的重要性逐渐被大多数公司所认识，跟单员的作用也就显现出来了。

怎样才能成为一个优秀的跟单员呢？本书将详细告诉你：跟单员的具体工作是什么，怎样进行跟单，跟单工作有哪些方法和技巧，应注意哪些问题，等等。可以相信，本书将助你轻松地胜任跟单员的工作。



目 录

第 1 章 跟单员的工作职责

A 跟单员的工作性质与特点 / 3

跟单员的工作性质(3) 跟单员的工作特点(5)

跟单员的素质要求(6)

B 跟单员的工作内容 / 7

物料采购跟单(8) 生产过程跟单(10) 出口货物跟单(11) 货物运输跟单(12) 客户的接待与管理(12)

C 跟单员的工作规范 / 13

第 2 章 物料采购跟单

A 物料采购跟单的基本要求 / 35

适当的交货时间(35) 适当的交货质量(36)

跟单员工作一日通

适当的交货地点(37) 适当的交货数量(38)

适当的交货价格(38)

B 物料采购跟单的原因 / 40

供应商方面的原因(40) 企业方面的原因(41)

沟通方面的原因(42)

C 物料采购跟单的流程 / 42

制作订购单(42) 订单跟踪(48) 物料检验

(49) 物料进仓(51)

D 物料采购跟单的方法策略 / 53

催单的方法(54) 催单的规划(54) 催单的作

业要点(56)

第3章 生产过程跟单

A 生产过程跟单的基本要求 / 61

按时交货(61) 按质交货(63)

B 生产过程跟单的流程 / 65

下达生产通知单(65) 分析生产能力(65) 制

定生产计划(69) 跟踪生产进度(77)

第4章 出口货物跟单

A 出口货物交易的程序 / 89

B 出口货物跟单的基本程序 / 91

筹备货物(92) 催审单证(93) 订舱装船(101)

制单结汇(112)

C 接单与审单 / 114

接单的形式(115) 接单的程序(120) 接单
(128) 审单(130)

D 出口单证的缮制 / 138

出口许可证的缮制(139) 出境货物报检单的缮
制(142) 出口货物报关单的缮制(145) 汇票
的缮制(151) 商业发票的缮制(154) 海关发
票的缮制(158) 装箱单的缮制(159) 海运提
单的缮制(160) 普惠制产地证的缮制(164)

第5章 进口货物跟单

A 进口货物交易的程序 / 169

B 进口货物跟单的程序 / 171

申请开证(171) 催交装运(181) 接货验收
(187)

C 进口货物单证的缮制 / 188

进口许可证的缮制(188) 进口货物报关单的缮
制(190) 保险单据的缮制(192) 贸易进口付
汇核销单的缮制(199)

D 进口货物单证的审核 / 203

提单的审核(203) 汇票及商业发票的审核
(205) 保险单的审核(206) 检验证书的审核
(207) 产地证明书的审核(208)

第6章 货物运输跟单

A 货物运输跟单的流程 / 211

海运出口货物的跟单流程(211) 海运进口货物的
跟单流程(215) 集装箱货物运输的跟单流程(218)

B 货运单证的缮制 / 222

海运单证的缮制(222) 航空运单的缮制(225)
集装箱货运单证的缮制(229)

C 货物的通关与报关 / 234

货物的通关(234) 货物的报关(236) 货物的
转关(248)

第7章 跟单员与客户管理

A 客户信息的收集 / 255

客户信息的内容(255) 客户信息收集的途径
(255) 客户信息收集的方法(258) 客户信息
收集的规范(261)

B 客户的分类整理 / 263

客户分类整理的原则(263) 客户的汇总(265)
客户的分类(265)

C 客户的联络跟踪 / 271

客户的联络与拜访(271) 客户的跟踪(273)
客户的投诉处理(275)

参考文献 / 281

第 1 章

跟单员的工作职责



你将掌握的内容

- ☐ 跟单员的工作性质与特点
- ☐ 跟单员的工作内容
- ☐ 跟单员的工作规范

跟单员是指围绕着订单工作，并对订单的交货期负责的人，它是企业与市场，业务员与客户的联系人。在订单型生产企业中，在进出口外贸企业中，跟单工作是企业的中心与生命线。

A 跟单员的工作性质与特点

跟单员广泛存在于订单型生产企业与进出口外贸企业中。跟单员的工作性质与特点随企业的规模与性质而有所区别。但跟单员总的来说是作为业务跟单与生产跟单而存在的。

a. 跟单员的工作性质

☐ 跟单员是业务员

跟单员的工作不仅仅是企业的营业员，被动地接受订单，而要主动地进行业务开拓，对准客户实施推销跟进，以达成订单为目标，即进行业务跟单。为此，跟单员必须：

(1) 寻找客户。跟单员通过各种途径寻找新客户或跟踪主要客户。

(2) 设定目标。跟单员应决定怎样在潜在客户与现实客

户中分配工作时间。

(3) 传播信息。跟单员应熟练地将企业产品的相关信息传递出去。

(4) 推销产品。跟单员应与客户接洽，演示产品，回答顾客的疑问并达成订单。

(5) 提供服务。跟单员要为客户提供各种服务，提供咨询意见，加速交货。

(6) 收集信息。跟单员要收集市场信息以及进行市场调查。

(7) 分配产品。在产品短缺时优先分配给主要客户。

□ 跟单员是业务助理

跟单员在许多时候是扮演业务经理助理的角色。他们协助业务经理接待、管理、跟进客户。为此，跟单员必须做好以下工作：

(1) 书信、电报等文件的回复，打印或验签。

(2) 计算报价单。

(3) 验签订单。

(4) 填对账表。

(5) 目录的寄送与登记。

(6) 寄样品。

(7) 客户档案的管理。

(8) 来访客户的接待。

(9) 主管交办事项的处理。

(10) 与相关部门业务的联系。

□ 跟单员是协调员

跟单员应对客户所订产品的交货进行跟踪协调，即进行生产跟单。其跟踪的要点有生产进度、货物报关、货物装运等。为此，跟单员在小企业中，可能要身兼数职，既是内勤员，又是生产计划员、物控员，甚至还会是采购员。在大企业中，跟单员则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货，跟踪出货。

b. 跟单员的工作特点

跟单员的工作几乎涉及到企业的每一个环节，从销售、生产、物料、财务、人事到总务都会有跟单员的身影出现。跟单员的工作是复杂的、全方位的。

(1) 跟单员是一种责任大、权力小的工作岗位。跟单员的工作是建立在订单与客户上的，其责任十分重大，因为订单就是企业的生命，客户就是企业的上帝，失去订单与客户将危及企业生存。但跟单员的权力却是非常小的，他可以说是毫无职权，只是一个办事员而已。跟单员完成其责任的权力不是来自其职权，而是来自其所做的事。

(2) 跟单员的工作重心在于沟通协调，而不在于以权压人。跟单员与客户、与生产部门、与销售部门的工作是一种沟通与协调，都是在完成订单的前提下而进行的与人沟通的工作。

(3) 跟单员的工作是做好客户的参谋。跟单员从本质

上来讲是为客户服务的，他们在大多数时候是当好客户的参谋。跟单员掌握着企业大量的客户资料，又对他们的需求特点十分熟悉，同时也了解企业的生产情况，他可以对客户的订单提出意见，以利于客户的订货。

(4) 跟单员的工作节奏是多变与快速的。客户的需求是多样的，有时客户的订单是小批量的，却要求及时出货，这就要求跟单员的工作效率应是快速的。同时，跟单员所面对的客户来自五湖四海，他们的工作方式、作息时间与工作节奏各不相同，这也要求跟单员的工作节奏应是多变的。

(5) 跟单员的工作是综合性的。跟单员的工作是涉及企业所有的部门，由此决定其工作是综合性的。对外跟单员执行的是销售人员的职责，对内则是执行生产管理协调，跟单员必须熟悉工厂的生产运作流程与进出口贸易的实务等。

c. 跟单员的素质要求

跟单员的工作性质与特点决定了其从业的素质要求，即跟单员必须具备以下基本素质：

(1) 分析能力。能够分析出客户的特点以及产品的价格构成，以利于报价。

(2) 预测能力。能预测出客户的需求，企业的生产能力以及物料的供应情况，便于接单、生产与交货期的安排。

(3) 表达能力。善用文字或语言与客户进行沟通，能

够准确地报出企业产品的价格、规格、数量，商定交货期限、付款方式等。

(4) 专业知识。跟单员应具有与跟单产品相应的专业知识，了解产品的原材料特点、来源及成分，知道产品的特点、款式、质量，以利于和客户及生产人员沟通协调。

(5) 与生产人员共事的能力。能够与车间、班组及技术人员打成一片，使其自觉地完成客户的订单。

(6) 人际关系处理的能力。较好地处理与客户、与上级、与同事、与企业外部人员的关系，通过他们来完成自己想要做的事。

(7) 法律知识。了解合同法、票据法、经济法等与跟单工作有关的法律知识，做到知法、守法、懂法、用法。

(8) 谈判能力。具有谈判的口才，了解谈判的程序与技巧。

(9) 管理与推销能力。对外应是一个推销高手，对内则是管理协调的行家。

(10) 物流知识。了解运输、装卸搬运、保管、配送、报关等知识。

B 跟单员的工作内容

跟单员的工作内容主要有：物料采购跟单、生产过程跟单、出口货物跟单、货物运输跟单及客户接待与管理等。

a. 物料采购跟单

☐ 制作订单

- (1) 接收从采购计划部门下达的订单。
- (2) 审查订单。
- (3) 接受订单计划。
- (4) 拟定订单说明书。

☐ 选择供应商

- (1) 查看采购环境。
- (2) 分析供应商现实供应情况。
- (3) 与供应商沟通。
- (4) 确定订单的供应商。

☐ 签订合同

- (1) 采购合同制作。
- (2) 合同提交审批。
- (3) 打印合同。
- (4) 与供应商签订合同。
- (5) 合同执行。

☐ 合同跟踪

- (1) 确认供应商工艺技术文件的准备。