

全国外贸跟单员岗位专业培训考试指导教材



WAIMAO GENDAN LILUN YU SHIWU

外贸跟单 理论与实务

◆ 中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编

2008年版



中国商务出版社
CHINA COMMERCE AND TRADE PRESS

全国外贸跟单员岗位专业培训考试指导教材

外贸跟单理论与实务

(2008年版)

中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编

中国商务出版社

中国·北京

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单理论与实务：2008年版/中国国际贸易学会商务专业
培训考试办公室编·—北京：中国商务出版社，2008.6
全国外贸跟单员岗位专业培训考试指导教材
ISBN 987-7-80181-892-8

I. 外... II. 中... III. 对外贸易—市场营销学—资格考核—
教材 IV. F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2008) 第 076555 号

全国外贸跟单员岗位专业培训考试指导教材
外贸跟单理论与实务
(2008年版)
中国国际贸易学会商务专业培训考试办公室 编
中国商务出版社出版
(北京市东城区安定门外大街东后巷 28 号)
邮政编码：100710
电话：010—64269744 (编辑室)
010—64286917 (发行部)
零售、邮购：010—64263201
网址：www.cctpress.com
E-mail：cctp@cctpress.com

北京中商图出版物发行有限责任公司发行
北京嘉年华文责任有限公司排版
北京密兴印刷厂印刷
890 毫米×1240 毫米 16 开本
28.5 印张 863 千字
2008 年 6 月 第 1 版
2008 年 6 月 第 1 次印刷
ISBN 978-7-80181-892-8
F·1139
定价：60.00 元

全国外贸跟单员岗位专业培训考试指导教材

编 委 会

顾 问 施用海 刘德标 任海津 袁永友

主 任 刘宝荣

副主任 姚大伟 钱建初

秘书长 李学新

委 员 (以姓氏笔画为序)

包敏芳 吕红军 李 颖 陈 捷 陈志军 邵作仁

苏劲松 李明泽 罗凤翔 郑海棠 于洪泉 章安平

彭次忠 鲍观明

本 书 主 审 任海津

本书执行主编 邵作仁

本书编写人员 (以姓氏笔画为序)

李明泽 姚大伟 戴明华

修 订 说 明

《外贸跟单理论与实务》一书自出版发行以来，得到了业内专家、学者及广大读者的欢迎和好评，认为是一本比较完整的外贸跟单书籍，对于提升外贸行业中跟单岗位从业人员的素质起到了十分重要的作用。另外，我们欣喜地看到：有的外贸企业在招聘新员工时，将持有外贸跟单岗位职业资格证书作为优先考虑录用的因素；有的外贸企业将本书作为企业从业人员继续教育和企业内训的教材。尤其可喜的是，有的高等院校已经将外贸跟单作为课程列入教学计划之中，成为国际贸易/国际商务专业和其他相关专业的专业必修课或专业选修课，为提高学生的就业能力，实现“零距离”就业创造了良好的基础。

进入2008年以来，我国的对外贸易形势有了迅速的发展，知识不断更新，为了使外贸跟单员岗位专业培训考试教材适应行业的发展和时代的要求，有必要对本书的知识体系和内容进行修改。在中国国际贸易学会、中国商务出版社和全国外贸跟单员培训认证考试中心的关心和指导下，编者分别在北京、上海、广东、江苏、湖北、浙江、湖南、辽宁等地，采取座谈会、问卷调查等形式，听取了专家、学者以及使用本书的部分教师、学生的意见或建议，还听取了外贸企业的意见或建议，在综合了上述意见或建议的基础上，对原书稿进行了修改。此次修改、补充和更新了外贸跟单的知识，调整了部分知识体系，使其更加贴近外贸跟单实务。

需要说明的是，随着国际贸易的不断发展，外贸跟单理论与实务知识体系也处于不断发展之中，还需要对本书不断修改，使之更加完善。因此，限于实际经验和水平，书中会存在疏漏和不足，敬请读者批评指正。

在此，要特别感谢《国际商报》刘德标副社长、武汉科技学院袁永友教授、浙江省五金矿产进出口公司任海津董事长、大连工业大学戴明华、浙江省纺织品进出口集团有限公司阮学军先生、中外运—敦豪国际航空快件有限公司 Helin 小姐、杭州铁集货运有限公司王军先生等，正是由于他们的大力帮助，使得本书能够如期完成修改。

参加本书修改的人员有：邵作仁（第三、四、五、六、七、八、九、十、十一、十二、十三、十六、十七、十九、二十章）、姚大伟（第十五章）、李明泽（第十八章）、戴明华（第二十二、二十三章）。

编 者

2008年4月

目 录

第一篇 外贸跟单总论

□第一章	外贸跟单员的基本要求	(2)
	第一节 外贸跟单员概述	(2)
	第二节 外贸跟单员的基本素质	(4)
	第三节 外贸跟单员的知识构成	(6)
□第二章	出口贸易跟单工作流程概述	(8)
	第一节 跟单员跟单工作重点	(8)
	第二节 出口贸易一般流程	(9)

第二篇 出口贸易跟单实务

□第三章	选择供货商的跟单	(14)
	第一节 核实企业法人登记注册情况	(14)
	第二节 解读供应商、生产企业财务审计报告	(20)
	第三节 了解企业生产经营能力及经营条件	(28)
	第四节 测算企业实际生产能力	(34)
	第五节 核实用印及签字	(36)
□第四章	样品的跟单	(37)
	第一节 样品的重要性	(37)
	第二节 样品的主要种类	(38)
	第三节 样品管理工作	(41)
□第五章	合同、订单跟单	(46)
	第一节 合同、订单的形式	(46)
	第二节 审查合同、订单	(48)
	第三节 合同、订单的生效条件	(52)
□第六章	原材料的跟单	(55)
	第一节 原材料采购跟单含义及起因	(55)
	第二节 原材料采购跟单要求	(56)
	第三节 原材料采购跟单的流程	(58)
	第四节 原材料(零部件)采购跟单方法	(63)

□第七章	生产进度跟单	(65)
	第一节 生产进度跟单的要求	(65)
	第二节 下达生产通知单	(66)
	第三节 制订生产计划	(67)
	第四节 跟踪生产进度	(68)
□第八章	出口产品包装跟单	(70)
	第一节 出口产品包装类型	(70)
	第二节 出口包装的主要材料	(73)
	第三节 出口产品包装纸盒跟单	(85)
	第四节 出口包装纸箱跟单	(88)
	第五节 部分国家出口包装环保要求	(98)
□第九章	出口产品质量跟单	(102)
	第一节 出口产品质量检验	(103)
	第二节 出口产品生产制造的质量监控	(105)
	第三节 出口产品质量检验操作	(114)
□第十章	外包(协)跟单	(130)
	第一节 外包(协)的原因及形式	(130)
	第二节 外包(协)注意事项	(131)
	第三节 外包(协)跟单实务	(131)
□第十一章	货物运输跟单	(134)
	第一节 国内水路运输跟单	(134)
	第二节 国际海洋货物运输跟单	(136)
	第三节 铁路运输跟单	(142)
	第四节 航空运输跟单	(148)
	第五节 集装箱运输跟单	(150)

第三篇 外贸进口跟单实务

□第十二章	进口贸易跟单的基本程序及主要工作	(160)
	第一节 进口业务工作流程	(160)
	第二节 进口业务的交易前准备	(162)
	第三节 进口合同的商定	(164)
	第四节 进口合同的履行	(166)

	第五节 进口业务的后期管理	(171)
	第六节 进口跟单涉及的主要单证	(173)
	第七节 进口跟单工作基本要求	(174)
□第十三章	进口业务跟单实务	(175)
	第一节 进口申报程序与跟单实务	(175)
	第二节 进口货物查验与跟单实务	(179)
	第三节 进口放行程序与跟单实务	(180)
	第四节 进口货物转关程序及跟单实务	(183)
	第五节 保税类进口货物报关程序与跟单实务	(184)
	第六节 加工贸易进口料件银行保证金台账及跟单实务	(186)
	第七节 来料加工装配贸易方式与进口跟单实务	(189)
	第八节 进料加工装配贸易方式与进口跟单实务	(192)
	第九节 出料加工装配贸易方式与出口复进口跟单实务	(195)
	第十节 进口检验检疫工作程序及跟单实务	(196)
 第四篇 外贸跟单的基础知识 		
□第十四章	国际货物买卖合同	(204)
	第一节 贸易术语和国际贸易惯例	(204)
	第二节 国际贸易合同的磋商和签订	(209)
	第三节 国际贸易合同条款	(211)
□第十五章	国际货物的运输和保险	(217)
	第一节 国际货物运输	(217)
	第二节 国际货运保险	(229)
□第十六章	国际贸易结算票据和结算方式	(235)
	第一节 国际贸易结算票据	(235)
	第二节 国际贸易结算方式	(243)
□第十七章	进出口商品的检验检疫和报关	(256)
	第一节 出入境检验检疫概述	(256)
	第二节 进出口商品检验检疫的一般程序	(265)
	第三节 商品检验检疫的单证和证书	(268)
	第四节 进出口货物的报关	(271)

□第十八章	外贸跟单业务的法规与制度	(283)
	第一节 合同法	(283)
	第二节 我国货物进出口管理	(286)
	第三节 出口收汇核销管理	(289)
	第四节 出口货物退(免)税管理办法	(293)
	第五节 加工贸易货物管理制度	(296)
	第六节 对外贸易经营管理制度	(300)
	第七节 对外贸易救济措施	(301)
	第八节 货物、技术进出口许可管理制度	(302)

第五篇 外贸跟单的商品知识

□第十九章	外贸商品学基础	(317)
	第一节 外贸商品的分类原则与作用	(317)
	第二节 外贸商品的分类和归类	(318)
	第三节 商品的特性	(323)
□第二十章	外贸出口部分商品简介	(334)
	第一节 机电商品	(334)
	第二节 纺织面料与服装	(340)
	第三节 工艺礼品类(文体、玩具)	(346)
	第四节 五金类	(347)
	第五节 农副产品类	(348)
	第六节 化工塑料陶瓷类	(352)
□第二十一章	商品的质量标准体系及其组织	(355)
	第一节 国际标准组织及其质量标准	(355)
	第二节 国际行业组织及其质量标准	(365)
	第三节 国家(地区)的标准组织及其质量标准	(366)
	第四节 我国的质量标准体系及组织	(369)
	第五节 SA8000 社会责任认证体系简介	(374)

第六篇 外贸跟单的管理知识

□第二十二章	生产企业的组织结构和生产管理方式	(377)
	第一节 生产企业的组织结构	(377)

	第二节 生产管理方式	(379)
	第三节 制造资源计划和企业资源计划	(385)
□第二十三章	用户管理	(389)
	第一节 用户关系管理的含义和核心思想	(389)
	第二节 客户信息收集的途径与方法	(390)
	第三节 客户的分类整理与跟踪	(393)
	第四节 客户的投诉处理	(398)

附 件

□附 件 一	出口业务部分单据样本	(405)
□附 件 二	进口业务部分单据样本	(415)
主要参考书目	(442)

第一篇 外贸跟单总论

自我国改革开放和加入 WTO 以来，对外贸易迅速发展，外贸行业内分工趋向细化，外贸跟单作为一种新的岗位应运而生。作为对外贸易企业内部专业化分工的产物，外贸跟单岗位工作目标明确，任务具体，成为外贸业务工作中不可分割的组成部分。外贸跟单岗位的出现不是偶然的，它是与国外企业操作管理模式接轨，外贸企业内部管理结构有效调整，外贸经营管理规范化和科学化发展的产物。它的出现不但进一步划清了外贸企业各岗位的责任界限，而且充分调动了企业跟单人员的积极性和创造性，对提高对外贸易企业的管理水平和经营效率，避免外贸业务操作失误和风险具有重要的意义。

首先，这一岗位在国外普遍、长期存在，并已成为企业一个不可或缺的岗位。不论大公司还是中小公司，不论生产企业还是贸易公司，都十分重视这一岗位的设置，都有一整套教育培训、提拔使用、激励等机制。

其次，外贸跟单岗位的出现符合系统论的原理和要求。系统论认为，系统是由若干相互联系的基本要素构成，系统中各要素不是孤立地存在着，各要素在系统中都处于一定的位置，起着特定的作用。要素之间相互关联，构成不可分割的有机整体。从系统论的角度看，外贸业务的各个分工不是孤立的，是一个有方向性的动态过程。在生产性跟单中，原料的采购、工艺流程与技术、生产进度与质量监控等环节；在外贸性跟单中，“货、证、船、款”的平衡，装运、保险、报检、报关、结汇的操作与监控等环节，都涉及系统的层次性和有机性。外贸跟单是企业维护生产链和供应链完整，保证企业经营机制和风险防范机制有效运行的重要组成部分。可以说外贸跟单岗位的产生是企业为了取得最佳经济效益，对外贸合同履行进行系统化分工与管理的必然产物。

再次，外贸跟单岗位的出现符合控制论的原理和要求。控制论通过对系统运动规律的认识，能动地运用有关的信息并施加控制作用以影响系统运行行为，使之达到人们预定的目标。外贸跟单不仅具有涉外性、复杂性，还具有风险性，需要靠外贸跟单员去把握和控制。外贸跟单的任务是落实合同或信用证条款、对生产安排、货源组织、质量管理、报关报验、装运结汇等过程进行全程监控。无论是前程跟单、中程跟单还是全程跟单，对任何一个环节的问题处理不当均可能酿成风险或损失。跟单员要面对客观现实，主动地、积极地、迅速地解决可能产生的问题，规避业务进程中的各种风险。因此，外贸跟单岗位的出现将在外贸业务的基础环节上防止失误与漏洞，对外贸企业有效进行风险控制，保证风险防范机制的正常运行具有重要意义。

第四，外贸跟单岗位的出现符合信息论的原理和要求。信息论是研究信息的计量、发送、传递、交换、接收和储存的一门新兴学科。从信息论的角度看，外贸跟单工作就是在履行合同中充分利用各种有利条件和信息源，及时收集来自生产、物流、海关、商检、银行等各部门的信息，处理和化解各种矛盾或不利因素，对各个业务环节做好科学的统筹安排的过程。也就是说，在履行每一笔合同中，能够在物与物、人与人、人与物之间有效交流信息和处理信息是外贸跟单岗位的基本功能和任务。在外贸跟单业务中，跟单员始终处在生产和流通环节的前沿，掌握着大量第一手信息。需要随时依据信息变化和本岗位的职责范围作出相应抉择；将自己不能直接处理的信息传递给上级部门，供上级部门参考和作出决策；对上级和自己决策的效果进行检测、评价和反馈，从而在最大限度上避免决策失误和风险。

综上所述，不难得出结论：外贸跟单岗位的出现是我国外贸企业新的经营环境下，对经营管理人才的重新分工和调整，也是外贸经营管理模式的创新和完善，它适应了外贸企业管理的内在需

求和外贸人力资源开发的新趋势,具有客观的必然性和可观的发展前景。在当前,由于经济发展的不平衡,不同外贸企业的经营管理环境和跟单员个体的差异,规范外贸跟单岗位,对其从业人员进行统一、系统的专业培训不仅具有重要的理论依据,也具有重要的实践意义。

第一章 外贸跟单员的基本要求

第一节 外贸跟单员概述

一、外贸跟单与外贸跟单员的概念

外贸跟单员是指在进出口业务中,在贸易合同签订后,依据相关合同或单证对货物生产加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪或操作,协助履行贸易合同的外贸从业人员。“跟单”中的“跟”是指跟进、跟随,跟单中的“单”是指合同项下的订单^①。而外贸跟单中的“单”,则是指企业中的涉外合同或信用证项下的订单。对于业务(经理)员来说,外贸跟单员是协助他们开拓国际市场、推销产品、协调生产和完成交货的业务助理。

外贸跟单员一词的英文表述有多种,本书使用“order supervisor”或“quality controller”,其中“quality controller”常见于报纸杂志的招聘启事,简称“QC”。

外贸跟单按业务进程可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单三大类。前程跟单是指“跟”到出口货物交到指定出口仓库为止;中程跟单是指“跟”到装船清关为止;全程跟单是指“跟”到货款到账,合同履行完毕为止。外贸跟单按企业性质可分为生产型企业的跟单和贸易型企业的跟单。外贸跟单按业务性质可分为外贸公司跟单和生产企业跟单。另外,根据货物的流向分,外贸跟单还可以分为出口跟单和进口跟单,其中的进口跟单是对进口合同履行进行业务跟踪或跟进。以上分类名称各有不同,但外贸跟单的目标是相同的。

(一) 外贸跟单员的工作范围

外贸跟单员的工作范围非常广泛,既涉及企业(外贸公司和生产企业)生产过程和产品质量控制的事宜,也涉及与外贸业务有关的其他相关部门(如海关、检验检疫、货物运输)的事宜。在协助外贸业务员的磋商谈判(报价),以及与客户签订合同后的确认样的制作、生产过程、报检报关、理赔索赔、争端解决、仲裁诉讼等阶段都会有外贸跟单员的身影。

(二) 外贸跟单员的工作特点

1. 较高的责任心

外贸跟单员的工作是建立在订单与客户基础上的。订单是企业的生命,没有订单企业无法生存,客户是企业的上帝,失去了客户,企业就不能持续发展。而订单项下的产品质量,是决定能否安全收回货款、保持订单连续性的关键。因此,执行好订单、把握产品质量需要跟单员的敬业精神和认真负责的态度。

2. 协调与沟通

在跟单员的跟单工作过程中,对内需要与多个部门(如生产、计划、检验等部门)打交道;对

^① 本书中的“订单”是指合同或信用证项下的货物贸易订单。

外要与商检、海关、银行、物流等单位打交道，协调处理在跟单工作过程中遇到的问题，因而跟单员的协调与沟通的能力直接影响工作效率。

3. 节奏快、变化多

跟单员的工作方式、工作节奏必须适应客户的要求。由于客户是来自世界各地，他们有不同的生活方式和工作习惯，因此，跟单员的工作节奏和工作方式必须与客户保持一致，具有高效率 and 务实性，能吃苦耐劳。另外，不同的客户需求也不同，而且这种需求又随着产品不同而有区别，这些都需要跟单员有快速应变能力。

4. 工作的综合复杂性

跟单员工作涉及企业所有部门，由此决定了其工作的综合性、复杂性。对外执行的是销售人员的职责，对内执行的是生产管理协调。所以跟单员必须熟悉进出口贸易的实务和工厂的生产运作流程，熟悉和掌握商品知识和生产管理全过程。

5. 涉外性和保密性

跟单员工作是围绕着外贸订单进行的，订单不仅具有涉外性，而且在跟单过程中要与国外客户沟通，理解并贯彻他们对合同履行的要求，从而保证订单的顺利执行。

在跟单员的跟单过程中，涉及客户、商品、工艺、技术、价格、厂家等信息资料，对企业来说，这是企业商业机密，对外必须绝对保密。跟单员必须忠诚于企业，遵守保密原则。

二、外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

国际贸易相关的从业岗位主要有：外销、跟单、单证、报关、报检、货运代理等。随着我国国际贸易的扩大，岗位分工愈来愈细。在国际贸易中，上述从业岗位在工作性质上都属于与外贸业务有关的从业岗位，工作内容涉及磋商谈判、货物运输与保险、商检与报关、制单结汇、争端解决、理赔索赔、仲裁诉讼等整个进出口贸易业务环节。

在工作重点方面，外贸跟单岗位与其他外贸岗位存在明显的不同。外销员岗位主要负责业务操作全过程；跟单员岗位主要负责外销员（经理）交办的涉及业务操作全过程的相关事务，侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作，跟单员在不同的企业及其工作熟练程度不同，其所涉及的工作内容是不同的；单证员岗位主要负责商检、运输、保险、报关、结汇等环节的单证事务；报关员岗位主要是负责货物、运输工具、物品进出境时向海关办理进出口报关纳税等海关事务；报检员岗位主要是负责办理货物、运输工具、物品进出境时的商检事务；货运代理员岗位主要是负责办理货物进出境运输事务。此外，外贸跟单员在实际工作中，还会交叉涉及上述岗位的部分工作内容。图 1-1-1 说明了外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系。

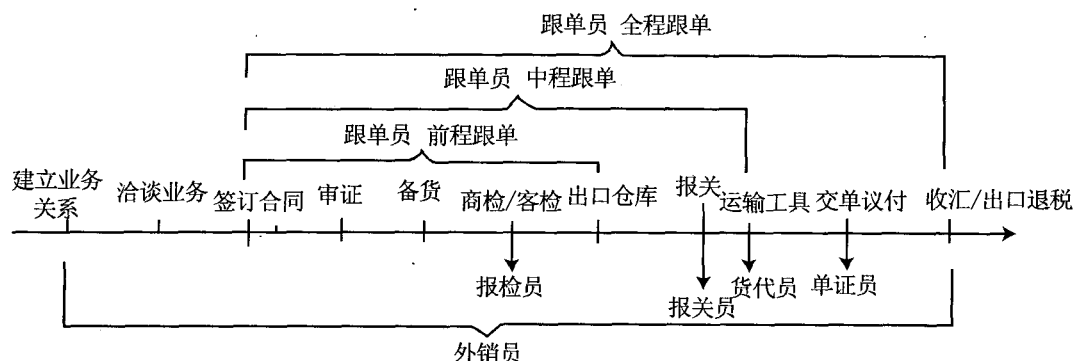


图 1-1-1 外贸跟单岗位与其他外贸岗位的关系

三、生产企业跟单员与外贸公司跟单员的区别

在“生产企业跟单”和“外贸公司跟单”中，既有相同之处，也有不同之处，其相同之处主要有以下几个方面：

1. 从跟单目标而言，都是以外贸订单为中心，进行生产进度、产品的质量和数量的跟踪，以保证订单项下的货物能够按时、按质、按量抵达合同或信用证要求的地方；
2. 从跟单人员的知识构成而言，不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、保险知识、商品知识及外语和语言沟通能力，还需要具备使用计算机应用软件（如 WORD、EXCEL 等）的能力；
3. 从跟单范围而言，涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单；
4. 从跟单的要领而言，一名合格的跟单员要具备某项商品的专业知识，精通该商品的生产操作要领，能分析和解决生产过程中出现的问题，协调各方（部门）的利益，妥善处理商品的质量问题，满足和达到工艺单和客户的要求。

不同之处主要是：

1. 所处企业不同。外贸公司跟单员所涉及的产品品种、结算方式等比生产企业跟单员要相对多些，接触的企业面比生产企业跟单员相对大，跟单的主要内容与生产企业跟单员有一定的差异。
2. 跟单工作侧重不同。生产企业跟单员的跟单工作以生产跟单为主，即以生产过程的商品质量和数量的跟踪为主。因此对生产企业跟单员的素质要求，偏重于产品知识、工艺质量、一般的外语沟通能力以及计算机应用软件等方面。由于生产企业从事外贸活动的能力不及专业的外贸公司，往往跟单员要从事几个岗位的工作，因此对跟单员的要求是能够胜任全程跟单的工作。

就我国进出口贸易的实际情况而言，无论外贸公司跟单员，还是生产企业跟单员，不同的企业都存在一定的工作差异，有时分工是模糊的，但目标是明确的。

第二节 外贸跟单员的基本素质

由于外贸跟单员工作范围涉及面非常广泛，因此，对其的素质也有一定的基本要求：不仅需要有很强的业务技能，还需要有良好的职业素质、知识素质、能力素质和管理素质。

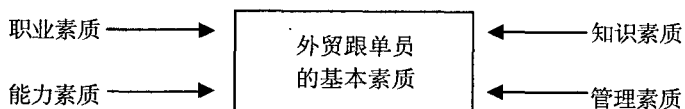


图 1-1-2 外贸跟单员的基本素质

一、职业素质

职业素质是劳动者对社会职业了解与适应能力的一种综合体现。通常，其主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业情况等方面。影响和制约职业素质的因素很多，主要包括：受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况（如身体状况等）。一般说来，外贸跟单员通过系统学习和培训，综合掌握外贸跟单的基础知识，将会极大地提高职业素质和就业竞争力。实际上，职业素质越高的人，获得成功的机会就越多。外贸跟单员职业素质主要包括以下方面：

1. 热爱社会主义祖国，自觉维护国家和企业的利益，关注国内外的政治、经济形势，能正确

处理好国家、集体和个人之间的利益关系，为对外经济贸易事业勤奋工作。

2. 遵纪守法、廉洁自律，不行贿、索贿、受贿，在对外经济交往中珍视国格和人格。
3. 严守国家机密和维护商业机密，自觉遵守外事纪律，遵守企业的各项规章制度。
4. 对本职工作认真负责，忠于职守；努力学习，勇于实践；积极开拓，锐意进取。

二、能力素质

能力从广义上来说，是人们认识、改造客观世界和主观世界的本领。从狭义上来说，是指外贸跟单员胜任跟单工作的主观条件。外贸跟单员的能力素质是一个综合的概念，它是综合业务能力、市场调研和预测能力、推销能力、语言文字能力和口头表达能力、社交协调能力等各方面能力的有机结合。

1. 综合业务能力

熟悉国际贸易各个环节和操作流程，能够辅助外贸业务员进行审证、改证和业务咨询；能较准确地判断企业生产加工、质量、交货期等；能懂得产品的特性、工艺、技术要求；熟悉主要货币汇率的换算，会利用商品知识进行成本核算；了解处理异议、理赔、索赔等业务环节的主要内容。

2. 市场调研和预测能力

能运用市场营销学的方法，借助各种渠道收集和捕捉市场信息，及时了解和掌握市场变化和市场需求动态；能运用收集整理市场信息资料，分析市场行情动态和客户需求状况，撰写市场调研报告，提出营销建议。

3. 推销能力

主动寻求市场机会，注意把握客户心理，努力培养和开发客户群体；能利用各种方式和方法进行企业和产品宣传，树立品牌意识，扩大企业和产品的知名度；服务热情、周到，在诚信、平等互利基础上与客户建立长期的、良好的、稳定的贸易关系。

4. 语言文字能力和口头表达能力

基本掌握一门外语，能运用外语独立进行对外洽谈及有关业务活动；能用外语准确起草有关的贸易合同、协议和日常的业务信函；有较强的汉语文字处理水平，善于运用文字和语言与客户进行沟通和交流，具有较强的口头表达能力。

5. 社交协调能力

了解国际商务活动中的社交礼仪和公共关系学知识，处理好与上级、同事以及有关人员的关系；善于同与业务有关的国内外客户沟通和交流，与之建立起良好的双边和多边关系，能灵活运用各种正当的交际方法和手段，广交朋友。

三、知识素质

知识素质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。基础知识是外贸跟单员知识结构的基础。掌握和运用这些知识，在外贸跟单实际工作中解决问题。专业知识是外贸跟单员知识结构的核心，也是区别于其他专业领域人才知识结构的主要标志。

1. 外贸跟单员的基础知识主要有

- (1) 了解我国对外贸易的方针、政策、法律和法规以及有关国别（地区）贸易政策；
- (2) 了解管辖商品销往国家或地区的政治、经济、文化、地理及风俗习惯、消费水平；
- (3) 具备一定的文化基础知识，一般要求具有高中（包括中专、技校、职校）以上学历，具有一定的英语基础，会使用计算机常用软件；
- (4) 具有一定的法律知识。了解合同法、票据法、经济法、外贸法等，以及与外贸跟单员相关的法律知识，做到知法、懂法和用法。

2. 外贸跟单员的专业知识

(1) 懂得商品学的基本理论, 熟悉所跟单的产品的性能、品质、规格、标准 (生产标准和国外标准)、包装、用途、生产工艺和所有原材料等知识;

(2) 了解管辖商品在国际市场上的市场行情, 以及该项商品主要生产国和进出口国家或地区的贸易差异, 及时反馈信息给国内厂商, 指导其生产;

(3) 熟练掌握国际贸易理论、国际贸易实务、国际金融、市场营销学及国际商务法律、法规和有关国际惯例等专业知识; 熟悉商检报关、运输、保险等方面的有关业务流程。

四、管理素质

管理出生产力, 管理出效益。良好的管理水平在很大程度上是衡量外贸跟单员是否称职的重要内容。外贸跟单员既是跟进订单的专职人员, 也是业务员或经理或企业负责人的助手, 因此, 外贸跟单员应具备一定的管理素质和能力, 即具备良好的合作精神, 一定的组织、协调、决策能力, 用新的外贸跟单管理理念来提高跟单管理水平。

第三节 外贸跟单员的知识构成

一、外贸跟单员的外贸基础知识

外贸跟单员在国际贸易业务岗位上工作, 不仅要了解国际贸易的规则和政策, 还要了解海关、商检、运输、保险、外汇、银行结算等与外贸跟单有关的外贸基础知识。这些知识内容涉及面广, 掌握这些基础知识, 是做好外贸跟单工作、成为一名优秀外贸跟单员的前提。

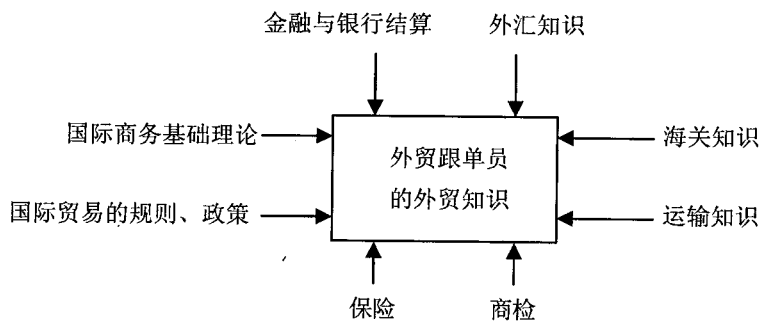


图 1-1-3 外贸跟单员的外贸知识构成

(一) 国际商务基础理论

国际商务 (international business) 是指国 (地区) 与国 (地区) 之间进行的一切商务活动的总称, 国际贸易是其中之一的商务活动。在国际贸易活动中有业务磋商和订立合同的环节, 会涉及价格和价格术语, 这是国际贸易中不可缺少的专门语言, 它要求每一个外贸从业人员必须充分了解和掌握, 以便在实际外贸业务中能够正确运用, 从而维护企业 and 国家利益。同样, 外贸跟单员也必须了解和掌握这些价格术语对跟单工作的影响, 将掌握国际商务基础理论作为一种自觉行为。

(二) 运输与保险

国际货物运输是国际贸易中必不可少的一个环节。国际货物运输具有线长面广、环节多、

时间性强、情况复杂、风险较大等特点。为了按时、按质、按量完成国际货物的运输任务，买卖双方订立国际货物买卖合同时，都需要合理选定运输方式，订好各项装运条款，并备好有关装运单据。

由于在国际货物运输过程中，会遇到意想不到的风险，为了分散风险，在合同中还必须确定保险条款和正确处理有关进出口货物运输保险事宜，从事国际贸易的人员必须了解国际货运保险的有关知识。

（三）商检与报关

国际货物买卖中的商品检验（commodity inspection），简称商检，它是指商品检验机构对卖方拟交付货物或已交付的货物的品质、规格、数量/重量、包装、卫生、安全等项目按约定的标准所进行的检验、鉴定工作。

国际货物买卖中，由于交易双方分处两地，相距遥远，货物在长途运输过程中难免会发生残损、短少甚至灭失。尤其是在凭单证交货的象征性交货条件下，买卖双方对所交货物的品质、数量等问题更易产生争议。因此，为了便于查明原因，确定责任归属，以利货物的交接和交易的顺利进行，就需要一个客观、公正的第三者，即商品检验机构，对货物进行检验或鉴定。由此可见，商品检验是国际货物买卖中不可缺少的一个重要环节。

对于所有进出境的运输工具、货物、物品，在进境或出境地的海关，由进出口货物的收发货人、进出境物品的所有人、运输工具的负责人以自己的名义直接向海关或通过报关代理人向海关办理货物、物品、运输工具进出境手续及相关海关事务，就是通常所说的“报关”。

总之，对于需要法定商检的商品，必须在报关前完成商检手续，遵循“先报检，再报关”的原则。同时，预留恰当的商检、报关所需时间，以防延误船期或航班时间。

（四）国际贸易的规则、政策

国家或地区贸易政策直接影响国与国之间的贸易往来。作为一名与国际贸易活动相关的从业人员，必须了解出口国（地区）和进口国（地区）的国际贸易政策，如贸易管制的政策（配额和许可证等）、知识产权，商品的准入条件和标准等，这些政策保证和维系了国际贸易正常开展，必须引起外贸跟单员的足够重视。尤其是知识产权问题，由于价廉物美是中国商品的一个特点，有一些国外公司利用信息不对称，在我国境内从事涉及他人知识产权的生产或贸易，使得我外贸公司或生产企业不知不觉陷入了知识产权的纠纷之中。另外，也有些外贸公司或生产企业擅自将客户曾经生产或加工过的商品在展览会或交易会中摆放，造成一种实质性“侵权”。

（五）金融外汇与银行结算

随着世界经济的发展，金融外汇业务在国际商务活动中扮演着越来越重要的角色，外贸从业人员只有重视和了解我国的外汇管理制度及相关规定，了解国际收支与外汇汇率的关系和我国的以市场为基础有管理的浮动汇率制度，掌握防范外汇风险的一般方法，以便在外贸业务中加以运用，减缓风险，增强外贸企业的经济效益。

在国际贸易中，货款的收付直接影响贸易双方的资金周转和融通，而货款的收付大多是通过外汇和银行进行结算的，银行结算涉及支付工具、付款时间、地点及支付方式等，所以外贸从业人员不仅要了解银行的这些知识，还要从银行结算的运作过程出发，适时把握收取货款和货物发送的时机，提前做好防范风险的准备，从容应对发生的风险，并化解风险，将损失减少到最低程度。

二、外贸跟单员的工厂生产与管理知识

为了能很好地完成订单项下的生产任务，保质、保量地把货物送交客户，顺利安全收回货款，