



制造一线基层员工技能培训丛书

YOUXIUGENDANYUAN
GONGZUOJINENGSHOUCE

优秀跟单员 工作技能手册

尹刚◎主编



优秀跟单员 工作技能手册



ISBN 978-7-80221-667-9



9 787802 216679 >

定价：26.00元

优秀跟单员 工作技能手册

尹刚◎主编



 中国时代经济出版社

图书在版编目(CIP)数据

优秀跟单员工作技能手册 / 尹刚主编. —北京: 中国时代经济出版社, 2008.6

(制造一线基层员工技能培训丛书)

ISBN 978-7-80221-667-9

I. 优… II. 尹… III. 企业管理—市场营销学—技术手册

IV. F274-62

中国版本图书馆CIP数据核字(2008)第083121号

制造
一线
基层
员工
技能
培训
丛书

优秀
跟单
员工
作技
能手
册

尹刚
主
编

出 版 者	中国时代经济出版社
地 址	北京市西城区车公庄 大街乙5号鸿儒大厦B座
邮政编码	100044
电 话	(010)68320825(发行部) (010)68320498(编辑部) (010)88361317(邮购)
传 真	(010)68320634
发 行	各地新华书店
印 刷	北京鑫海达印刷有限公司
开 本	787×1092 1/16
版 次	2008年6月第1版
印 次	2008年6月第1次印刷
印 张	12.75
字 数	200千字
印 数	1~5000册
定 价	26.00元
书 号	ISBN 978-7-80221-667-9

版权所有 侵权必究

随着信息技术的快速发展和知识型经济的出现，企业运作与管理正在发生着前所未有的变化。对于制造企业而言，要想在21世纪全球经济中脱颖而出，赢得市场的竞争，必须及时更新自己的管理理念，完善自己的组织架构、生产系统及工作方法，这样才能提升员工的职业素质。

在欧美等发达国家，企业就非常重视基层员工的技能提升。他们和专家学者精诚合作，共同努力，不断地研究和探索，形成一代又一代的管理思想和方法，指导着企业的健康发展。而中国的制造业起步较晚，市场化程度相对较低，且内部管理落后，同发达国家相比，有着较为明显的差距。随着市场国际化的加剧，中国制造企业面对越来越严峻的竞争。而任何企业的竞争说到底就是员工素质的竞争，特别是基层员工，他们是企业的根，是企业的本。所以，企业要想让自己的基业长青，就得提升基层员工的职业素质。

但是，很多制造企业或其基层人员面对众多外来思想往往感觉无所适从，不知道该如何选择；或者选择之后，又常常不知道该如何将理论转化为实践。基于此，我们推出了“制造一线基层员工技能培训”丛书，就制造企业最基层且重要的采购、品管、跟单、仓管及物流这几个岗位上的工作程序、技能和方法进行了阐述，希望我们的努力可以帮助到企业或其相关人员。

本丛书具有如下一些特点：



1. 针对性

本套丛书的针对性很强，它以工厂为立足点，以该岗位的工作内容为对象，通过合理的分解和谨慎地选材，将企业“牵一发而动全身”的环节作为讲述重点而形成该岗位的完整内容。

2. 实用性

本套丛书，无论是内容的选择还是行文风格，都强调简洁实用，并配以相应的案例或制度、表单、范本，让阅读的人一看就能明白，使其可以成为制造企业一线员工实际工作中指导手册，这也是我们编辑整理该丛书的宗旨所在。

《优秀跟单员工作技能手册》是该丛书中的一本。

本书以帮助企业培育杰出、优秀的跟单人员为宗旨，从跟单工作的基础着手，让阅者从一开始就对跟单工作有一个明确且清楚的认识，以便为展开跟单工作奠定良好的基础。紧接着就跟单流程中的赢得订单到生产备货、产品出货到客户服务等进行详细阐述，同时，还就跟单工作所需的技能一一列出，以供跟单员日常工作中运用。另外，书中引用大量表单，不仅可以开拓阅者的思维，启发其联想与认识，更是广大跟单人员学习、借鉴和参考的样板。

本书由尹刚主编。在编写的过程中，众多优秀制造企业一线管理精英和咨询顾问给予了指点和支持，他们是：章学成、尹全、高淑芬、秦斌、况平、黄根艺、郑明、李华、姜艳华、皮铁兵、邓晓东、牛承德、喻伟、李强、李宝芹、段丽荣、段青民、高琨、赵辉、刘婷、刘玮，在此一并表示感谢！



录

第一章

跟单工作基础

第一节

跟单概述 2

一、什么是跟单 2

二、跟单工作类别 2

三、跟单工作特点 3

四、跟单工作范围 4

五、跟单作业要素 4

六、跟单作业流程 6

范本：××制衣企业跟单员工作流程规范

 7

七、跟单工作方式 13

第二节

跟单要求 15

一、熟悉跟单工作 15

二、明确跟单角色 16

三、掌握跟单技巧 18

第二章

赢得订单

第一节

招 单 24

一、什么是招单 24

二、招单作业流程 24



第二节

三、发布招单信息	25
四、推广企业产品	25
五、询价与报价	27
六、发送样品	29
范本：客户送样承认作业规定	31
七、跟踪下单并服务	33
接单	34
一、了解接单流程	34
二、接受客户订单	34
三、订单审核	39
范本：××公司合同评审程序	42
范本：订单评审办法	47
四、订金处理	50
五、订单发放	50
六、订单跟进	51
七、订单管理	55

第三章

第一节

生产备货

制定生产计划	60
一、订单与生产计划关系	60
二、协助生产计划制定	60
三、预估生产能力	63
四、安排生产日程	66
五、跟踪生产计划	69
六、及时制作三单	72
七、订单变更处理	74



第二节

做好物料跟催 76

一、物料采购跟催原因 76

二、物料采购跟催流程 77

三、物料跟催方法 79

四、物料跟催策略 79

五、客户供料跟催 82

第三节

督促生产进度 84

一、生产进度跟踪基本要求 84

二、生产进度跟踪的方法 84

三、进度控制常用工具 89

四、生产进度改善措施 90

五、跟进生产进度的注意措施 91

第四节

保证产品质量 92

一、物料质量的控制 92

二、生产过程检验的控制 93

三、产品包装质量控制 99

四、成品入库检验 99

五、成品出货检验 100

第五节

确保订单交期 104

一、交期管理的必要性 104

二、交期管理重点 104

三、缩短交期的方法 108

四、交期延误改善的对策 109

五、与客户商讨延误的解决办法 111



第四章

产品出货

第一节

做好出货前准备 114

一、让客户确认装箱资料 114

二、确认出货单及货物状态 114

三、安排托运 116

四、制作或填写单据 117

第二节

出货及运输跟踪 120

一、安排出货 120

二、运输跟踪 122

第三节

通关事务处理 124

一、货物报检 124

二、货物报关 134

三、货物保险手续办理 143

第四节

出货反馈与跟踪 146

一、信息反馈 146

二、出货统计分析 149

第五节

货款追收作业 152

一、货款拖欠风险分析 152

二、货款追收策略 153

三、货款追收技巧 153

第五章

客户管理与服务

第一节

客户管理 156

一、客户关系管理 156

二、客户分类管理 157



第二节

三、客户信息与跟踪	159
-----------------	-----

客户服务	164
-------------------	------------

一、客户的联络跟踪	164
-----------------	-----

二、客户投诉的接受与处理	167
--------------------	-----

第六章

跟单员作业技能

第一节

跟单作业策略	174
---------------------	------------

一、做好异常工作报告	174
------------------	-----

二、格式化管理	176
---------------	-----

三、善用开会解决问题	178
------------------	-----

四、做好跨部门的工作	180
------------------	-----

五、始终抓住工作主线	182
------------------	-----

六、跟单工作分派方法	185
------------------	-----

第二节

订单谈判技巧	188
---------------------	------------

一、谈判前的准备工作	188
------------------	-----

二、明确谈判议程内容	189
------------------	-----

三、订单谈判的开场技巧	190
-------------------	-----

四、跟单员与客户沟通技巧	191
--------------------	-----

五、把握成交时间	193
----------------	-----

六、使用促签策略	193
----------------	-----

参考文献	195
-------------------	------------

第一章

跟单工作基础



第一节

跟单概述

一、什么是跟单

跟单是企业为了确保各个部门能按计划地开展工作，并最终完成订单，对各个环节采取的一系列跟催措施。企业跟单工作有很强的督促性，不是靠某个人或部门能完成，而需要依靠全体员工相互配合、互相协助才能实现的。所以，跟单具有很强的协调性及广泛性。

二、跟单工作类别

根据跟单的对象及核心事务的不同，跟单工作包括以下两种：

1. 业务跟单

业务跟单是日常工作中所说的“业务跟进”，是对准客户所进行的专项跟进，目的是为了达成相关的业务合同。

2. 生产跟单

生产跟单主要跟的是已接订单的生产过程，即确保材料采购、生产进度和货运报关等事务能按时完成。

总而言之，无论是生产企业还是贸易公司，跟单工作的基本职责一般都是由“业务跟单”和“生产跟单”这两大部分组成，只是贸易公司比企业生产的跟单工作内容少一些。



三、跟单工作特点

跟单工作涉及企业的每一个环节，其特点具体包括以下几个方面。

1. 挑战性

跟单工作具有很强的挑战性，工作质量的好坏会直接影响企业形象。因此，跟单工作必须了解各个生产环节的运作情况。企业的生产掌握在生产部门手中，跟单人员与生产部门的沟通联络就很重要。

2. 谋略性

企业的生存与发展都依赖于生产订单。跟单作为订单的跟进环节，跟单人员的工作跨越了一个企业运作体系的每一个环节。跟单人员站在客户和订单的角度看问题，有很大的权力，但要把权用好，把事情办好，就必须有谋略性，掌握做事的技巧和方法。

3. 管理性

在企业里，其他工作都是执行性的，只有跟单工作是计划性、管理性的。企业的所有工作都是以客户和订单为中心去展开的。跟单人员要做好工作，就必须有很强的管理能力。

4. 跟单工作重在沟通，胜在多变

跟单工作涉及企业的每个环节和各个部门，与客户、与计划部门、生产部门等许多部门的工作是一种沟通与协调，因此沟通、协调能力特别重要。另外，跟单工作中客户的需求是多样的，跟单员还要依据客户的工作方式、时间和节奏的不同改变工作方法，因此工作节奏也是快速多变的。

5. 跟单责任重大，工作繁杂

订单是企业的生命，客户是企业的上帝，失去订单与客户将危及企业的生存和发展。做好订单与客户的工作责任重大。跟单工作涉及企业所有部门，工作繁杂多变，对外而言是针对销售的，对内而言是生产管理与协调，责任重大。所以，做跟单工作首先必须熟悉进出口贸易的实务和工厂的生产运作流程。



四、跟单工作范围

跟单工作涉及整个企业的运作，具体包括以下几个方面。

1. 获取订单

得到订单是跟单工作的前提条件，这就要求跟单员对于市场状况、广告推销、客户选择与争取等各方面工作都要掌握，为企业获取订单做好辅助工作，为争取订单出谋划策，提高业绩。

2. 原料准备

原料准备是采购部和仓储部的工作内容，但也在跟单工作的范围之内。一方面可以起到监督作用，另一方面引入表单管理，对来料异常、仓储人员失职等建立档案资料，为企业选择供应商以及作业实施人员奖惩留下依据。

3. 生产进度跟进

跟单员的主要工作就是对生产进度跟进，掌握生产情况。因此，跟单人员要想有效地监督生产，平时就得加强对自己的工作方式和沟通技能的训练，与生产部的员工融洽相处，并介入到生产过程的管理中去。

4. 成品出货付运

完成订单的最后环节是要将产品出货交付客户。因此，跟单员就必须掌握物流以及产品运输的常识，比如，整箱待发，选择运输公司等；如果涉及海关出口，还会涉及国际贸易的相关流程、外贸合同事项、国际货款收付等知识，所以国际贸易的知识必须了如指掌。

5. 客户到访接待

对于客户到访，跟单员要礼貌接待，不仅要对客户负责，也向客户展示企业形象。因此，跟单员必须具备较高的素质、良好的精神面貌和优雅的言谈举止。

五、跟单作业要素

跟单作业具有以下三个较为重要的因素：



1. 订单性质

要想全面了解订单，可从以下方面着手进行。

(1) 订单的客户类别

订单客户类别

客户类别	特 点
重要客户	利润丰厚、订单量大的客户
潜在重要客户	有潜力发展成为重要客户的一般客户
特殊客户	与公司关系密切或属于特殊机构的客户
一般客户	次于重要客户的客户
临时客户	订单次数和数量都不多的客户
零星客户	订单很小，对企业生产影响很小的客户
负面客户	给公司多次造成损失的客户

(2) 订单的紧急程度

订单紧急程度分类表

订单名	特 点
轻单	重要客户的小量订单
重单	重要客户和潜在重要客户的订单
急单	订单交期超出正常生产周期，订单数量大于正常产能的订单
缓单	不重要客户的订单
特殊单	特殊客户的订单

2. 跟催方式

跟催方式就是跟单工作开展的形式，是指对于不同的订单，不同的客户是否采用了合适的工作方式。跟催方式因人而异、因事而异，选择合适的工作方式，顺利完成跟催工作。

3. 跟催对象

订单的跟催对象分为以下几种：

(1) 能力强、信用好的人员或部门



这些人或部门是企业的重点，跟单人员应和他们搞好关系，相互配合，彼此间取得信任，使双方关系和谐融洽。

(2)能力差、信用好的人员或部门

这些人员或部门是企业发展的希望，跟单人员或企业在相信对方的同时，为他们提供帮助，使双方合作愉快顺利。

(3)能力差、信用差的人员或部门

对这些人员或部门应该小心对待，保持平常的心态，不卑不亢，争取把工作做好。

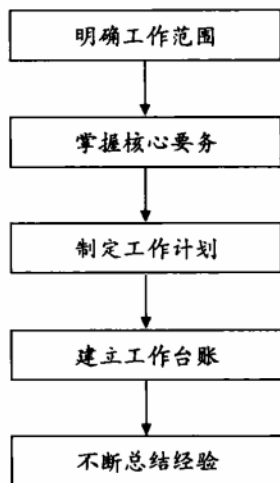
(4)能力强、信用差的人员或部门

这些人员或部门既不愿做事，又总想推卸责任。所以，跟此种人或部门打交道时，就得将相关责任或义务分清楚了，同时保持相当的警惕。

六、跟单作业流程

1. 跟单业务流程

跟单业务流程是指跟单人员接受业务、策划工作、实施报告的工作次序。在不同的行业中，跟单人员的工作内容不同，工作流程也存在差异，但业务流程大致相近(如下图所示)。



跟单业务流程图