

21世纪高等职业教育双证教材（国际商务类）
上海市高职高专经济类专业教学指导委员会组编

外贸跟单理论与实务

主编 ◆ 姚大伟

INTERNATIONAL
BUSINESS



上海交通大学出版社
SHANGHAI JIAO TONG UNIVERSITY PRESS

21世纪高等职业教育双证教材(国际商务类)

上海市高职高专经济类专业教学指导委员会组编

外贸跟单理论与实务

主 编 姚大伟

副主编 杨 露 徐 薇 杨 玲

上海交通大学出版社

内 容 提 要

本书为“21世纪高等职业教育双证教材(国际商务类)”之一。

本书以就业为导向、能力为本位,从我国外贸跟单员职业岗位的实践技能需要出发,充分结合外贸企业与生产企业跟单的实际运作和全国外贸跟单员职业资格证书的考证需求,依据通行的国际贸易惯例与国内相关的法律法规,以出口贸易和进口贸易的整个业务流程为主线,同时兼顾与国际贸易类专业其它专业课程的有机衔接,精要地阐述从事外贸跟单工作与考证所必备的基础理论知识,系统而详尽地介绍进行全程跟单所必需的实务操作知识。内容涵盖外贸跟单概论、合同跟单、供应商选择跟单、样品跟单、物料采购跟单、生产进度跟单、包装跟单、产品认证与质量检验跟单、外包(协)跟单、运输与保险跟单、报检报关与结汇核销跟单、进口贸易跟单和客户管理与服务跟单。本书内容全面、业务翔实、结构新颖、样例丰富,突出了职业性、实践性、开放性和一定的前瞻性,并配有丰富的资料、图片、图表和形式多样的习题与实务操作训练(附答案)。

本书可作为高等职业教育国际贸易及其它相关专业的教材,也可以作为外贸跟单职业技能培训教材,还可供外贸工作者学习参考。

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单理论与实务/姚大伟主编. —上海:上海交通大学出版社,2010

21世纪高等职业教育双证教材. 国际商务类

ISBN 978-7-313-06631-2

I. 外... II. 姚... III. 对外贸易—市场营销学—高等学校:技术学校—教材 IV. F740.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第129569号

外贸跟单理论与实务

姚大伟 主编

上海交通大学出版社出版发行

(上海市番禺路951号 邮政编码200030)

电话:64071208 出版人:韩建民

常熟市梅李印刷有限公司印刷 全国新华书店经销

开本:787mm×960mm 1/16 印张:19 字数:358千字

2010年7月第1版 2010年7月第1次印刷

印数:1~3 030

ISBN 978-7-313-06631-2/F 定价:38.00元

版权所有 侵权必究

序

进入 21 世纪以来,我国的高等职业教育领域发生了深刻的变革,确立了“以服务为宗旨,以就业为导向,走产学研结合的发展道路”,明确提出了以培养高技能人才为主要任务的办学目标。

为推进高等职业教育专业课程体系改革,并与教材改革相对滞后现象,21 世纪高等职业教育通用教材编委会和上海交通大学出版社携手合作,组织了“高职‘双证课程、加强实训’专业课程体系改革与教材改革”的课题研究,其中,国际商务类专业由上海思博职业技术学院主持完成了双证课程体系改革与教材改革解决方案,并启动该专业的双证教材的编写工作。我们组织了全国 70 余所高等职业院校及有关单位共 100 多位专家学者编写了这套“21 世纪高等职业教育双证教材(国际商务类)”。

本系列丛书是为了适应高等职业教育教学的需要而编写的,全面系统地讲授了国际货物贸易的规则、惯例与实务操作。

在高职院校推行“双证书制度”,就要将学校的教学计划和职业资格标准有机地结合起来,用职业标准推动学校培养模式和教学内容的改革,在课程系统中嵌入职业标准和职业资格证书的要求——这既是院校实施双证书制度的初衷,也是贯彻落实“双证书制度”的关键。

本系列丛书具有如下特点:

(1) 定位准确:本系列教材明确为高等职业教育服务。在编写教材时,围绕高等职业教育是培养具有一定理论水平、有较强实际技能的职业性人才这个培养目标,改变过于偏重知识的传授和过于强调学科体系的严密、完整的做法,精选适应企业工作的基本技能和学生再发展的基础知识,将学校的教学计划和职业资格标准有机地结合起来,充分体现社会需要、专业特点和学生身心发展三者有机的统一。

(2) 可读性强:针对高职学生特点,本系列教材分为理论实务本与技能实训本两类,理论实务本设置了:关键词、知识目标(了解、熟悉、掌握)、技能目标(会什么?能什么?做什么?实现什么?)、导入案例、基本知识、知识结构图表、业务基本流程图、技能训练、综合测试(单项、多项、判断)等形式;技能实训本设置了:技能目标、考证要点、活动目标或者工作实例或者训练项目、知识链接(相

关知识归纳)、难点分析、实训练习、模拟考试。因此,本系列教材从栏目到版式上都令人耳目一新。对构成国际商务专业综合能力的各项基本技能训练进行了摸索和创新,力求探索培养学生职业能力的训练体系。

(3) 内容新颖:本系列教材注重高职教学的实践性特点,把最新的教改精神和行业业务新动态融入其中。力图打造一套知识内容最新、课程设置科学系统的高职教材。

(4) 应用性强:将考证培训、实习实训课纳入课程体系是高职教学模式的一大特色。本系列教材力争做到:考证培训与专业教学融合,实习实训与理论教学结合。对构成国际商务专业综合能力的各项基本技能训练进行了摸索和创新,力求探索培养学生职业能力的训练体系。

高等职业教育立足于“就业为导向、能力为本位”的培养模式。针对企业用人的要求,本系列教材适合于高职高专国际商务专业或其他经贸类专业的学生使用,也可作为企业国际商务从业人员的培训用书。

教育部高等教育高职高专经济类专业教学指导委员会委员
上海市高职高专经济类专业教学指导委员会主任
姚大伟

前 言

随着经济全球化的深入发展,世界贸易已发生巨大变化,对中国的对外贸易也产生着深远的影响。截至 2009 年底,我国出口贸易总额已超过德国、美国和日本,成为世界第一大出口国;进口贸易总额仅次于美国排行全球第二。这对我国外经贸人才的培养提出了更高的要求。而高等职业教育作为我国高等教育的重要组成部分,担负着培养和输送第一线高素质技术应用型人才的重任。根据教育部[2006]16 号文件精神,“以就业为导向,走产学研结合的发展道路”已成为我国高职高专人才培养的主要目标。

随着我国对外贸易的迅速发展,外贸行业内部分工日趋细化,外贸跟单作为一种新兴的职业岗位很快已成为外贸业务工作中不可或缺的组成部分。在近年全国各大人才市场的外贸人才招聘中成为排行第一或第二的热门岗位。很多高校的外经贸专业已将其列入人才培养方案和教学计划,并作为一门专业必修课或专业选修课。商务部中国国际贸易学会自 2006 年起即在全国范围内组织开展“外贸跟单员”的培训和考核工作,进一步推动了外贸跟单岗位的职业化健康发展。

本书即在这一背景下,组织了外贸跟单方面的部分专家学者、教学一线的骨干教师和跟单一线的业务骨干参与编写。本着“以就业为导向、能力为本位”、“理论务实够用,重视实践操作”和“课证融通”的编写理念,教材内容设置从我国外贸跟单员职业岗位的实践技能需要出发,充分结合外贸企业与生产企业跟单的实际运作和全国外贸跟单员职业资格证书的考证需求,依据通行的国际贸易惯例与国内相关的法律法规,以出口贸易和进口贸易的整个业务流程为主线,同时兼顾与国际贸易类专业其他专业课程的有机衔接,精要地阐述了从事外贸跟单工作与考证所必备的基础理论知识,系统而详尽地介绍了进行全程跟单所必需的实务操作知识,力求将专业教学与考证培训相结合,实验实训与理论教学相结合。

全书内容全面、业务翔实、结构新颖、样例丰富,突出了职业性、实践性、开放性和一定的前瞻性,并配有丰富的资料、图片、图表和形式多样的习题与实务操作训练(附答案)。同时在附录部分还列有外贸跟单常用的英文术语和主要法规制度,以方便读者学习参考。本书可作为高等职业教育国际贸易及其他相关专业的教材,也可以作为外贸跟单职业技能培训教材,亦可供外贸工作者学习选用。

本书由全国外贸跟单考试中心主任、上海思博职业技术学院副校长姚大伟主

编，温州科技职业学院杨露、厦门海洋职业技术学院徐薇、深圳宝安职业技术学校杨玲任副主编，参加编写的还有温州科技职业学院的曹露露、胡文显，上海思博职业技术学院任再萍。谨此，对参与本书策划、编审并提出宝贵意见的外贸跟单一线工作人员和参考书籍文献的有关作者一并致以衷心的感谢！

由于编者水平和能力的局限，书中若存在不妥之处，敬请读者指正并提出宝贵意见，以便再版时予以修正完善。

编 者

21 世纪高等职业教育双证教材系列(国际商务类)编委会

主任: 姚大伟(上海思博职业技术学院)

成员: (以下按姓氏笔画为序)

于爱红(上海新桥职业技术学院)

牛淑珍(上海杉达学院)

王 峰(上海医疗器械高等专科学校)

冯江华(上海电子信息职业技术学院)

刘 健(上海托普信息技术职业学院)

严玉康(上海东海职业技术学院)

张炳达(上海中侨职业技术学院)

李 勤(天津交通职业学院)

杨 露(温州科技职业学院)

汪遵瑛(上海商学院)

陈霜华(上海金融学院)

孟 恬(天津滨海职业学院)

贺 研(上海立信会计学院)

贾巧萍(上海杉达学院)

顾文钧(上海中华职业技术学院)

符海菁(上海思博职业技术学院)

童宏祥(上海济光职业技术学院)

楼伯良(上海交通职业技术学院)

马朝阳(河南对外贸易职工大学)

王 芬(上海新桥职业技术学院)

付 昱(上海海洋大学高职院)

乔 刚(上海商学院)

许文新(上海金融学院)

张君斐(嘉兴职业技术学院)

张慧省(陕西对外贸易职工大学)

李荷华(上海第二工业大学经管院)

杨思远(上海欧华职业技术学院)

沈家秋(上海工会管理职业学院)

周英芬(上海建桥学院)

金玲慧(上海东海职业技术学院)

徐 薇(厦门海洋职业技术学院)

顾 滨(上海中华职业技术学院)

顾晓滨(哈尔滨华夏计算机职业学院)

黄疆新(上海立信会计学院)

谢富敏(上海商学院赤峰路校区)

蔡文芳(宁波城市职业技术学院)

目 录

1	外贸跟单概论.....	1
1.1	外贸跟单与外贸跟单员.....	2
1.2	进出口贸易与跟单工作流程.....	8
	综合测试.....	13
2	出口贸易合同跟单.....	15
2.1	出口贸易合同及其跟单.....	15
2.2	内贸合同及其跟单.....	26
	综合测试.....	31
3	供应商跟单.....	36
3.1	供应商.....	36
3.2	供应商调查跟单.....	37
3.3	供应商选择跟单.....	42
3.4	供应商管理跟单.....	52
	综合测试.....	53
4	样品跟单.....	56
4.1	样品的定义、作用与种类.....	56
4.2	样品管理与跟单.....	60
	综合测试.....	66
5	物料采购跟单.....	70
5.1	物料采购跟单概述.....	70
5.2	物料采购跟单流程.....	73
5.3	物料采购跟单方法.....	78
	综合测试.....	80
6	生产进度跟单.....	83
6.1	生产进度跟单概述.....	83
6.2	生产进度跟单流程与操作.....	86
	综合测试.....	92
7	出口产品包装跟单.....	94
7.1	出口产品包装概述.....	94
7.2	出口产品包装材料.....	98

7.3	出口产品包装标志.....	101
7.4	出口产品包装纸箱跟单实务.....	102
	综合测试.....	112
8	出口产品认证与质量检验跟单.....	117
8.1	标准化与产品质量认证.....	117
8.2	出口产品质量跟单.....	127
	综合测试.....	143
9	外包(协)跟单.....	147
9.1	外包(协)概论.....	147
9.2	外包(协)业务流程.....	150
	综合测试.....	152
10	货物运输与保险跟单.....	154
10.1	国际货物运输及其跟单.....	154
10.2	国际货运保险及其跟单.....	173
	综合测试.....	181
11	报检、报关与结汇跟单.....	185
11.1	出口报检、报关及其跟单.....	185
11.2	出口结汇、核销、退税及其跟单.....	193
	综合测试.....	203
12	进口贸易跟单.....	207
12.1	进口贸易与跟单概述.....	207
12.2	进口贸易跟单实务.....	213
12.3	加工贸易方式及其进口跟单.....	219
	综合测试.....	226
13	客户管理与服务跟单.....	231
13.1	客户管理及其跟单.....	231
13.2	客户服务及其跟单.....	241
	综合测试.....	248
	参考答案.....	251
	附录.....	269
	附录1 外贸跟单常用术语.....	269
	附录2 中华人民共和国货物进出口管理条例.....	276
	附录3 中华人民共和国外汇管理条例.....	282
	附录4 出口货物退(免)税管理办法(试行).....	287
	附录5 货物和技术进出口许可制度.....	291
	参考文献.....	294

1 外贸跟单概论

关键词

外贸跟单 外贸跟单员 外贸跟单员基本素质 外贸跟单员知识结构
进出口业务一般流程 出口业务跟单流程 进口业务跟单流程

知识目标

- ◆ 掌握外贸跟单的概念、特点和分类；了解外贸公司跟单与生产企业跟单的异同；
- ◆ 掌握外贸跟单员的概念、工作范围和内容；了解其基本素质与知识结构的要求；
- ◆ 了解外贸跟单岗位与其他外贸工作岗位的关系；
- ◆ 熟悉进出口业务及其跟单的一般流程。

技能目标

- ◆ 掌握出口贸易跟单的工作流程；
- ◆ 掌握进口贸易跟单的工作流程。

导入案例

中国深圳 KK 服装公司是一家主要从事服装设计、生产加工与出口的大型企业。经面试录用了一名在校期间考取了外贸跟单员从业资格证书的某高职院校国际商务专业毕业生，将其直接安排至公司外贸业务部协助业务骨干从事外贸跟单工作。假如你是该名刚走出大学校门步入工作岗位踌躇满志的毕业生，如何尽快适应跟单员这一角色转换和岗位需要呢？了解公司生产经营概况，深入公司生产一线掌握相关产品知识及生产工艺是否必要呢？根据所学跟单知识结合岗位需要，进一步熟悉外贸跟单工作的内容和特点，掌握本公司外贸业务的一般工作流程及其跟单要求，了解本岗位与公司其他工作岗位的关系，弥补在校期间一些知识、素质与能力结构方面的欠缺应是当务之急。

1.1 外贸跟单与外贸跟单员

1.1.1 外贸跟单

1.1.1.1 外贸跟单的概念

外贸跟单是指在进出口业务中，围绕外贸合同和相关单证，对货物的生产、运输、保险、报检、报关、结付汇等环节进行全程或部分环节的跟踪与操作，以保证合同顺利履行的行为。是当今外贸行业专业分工细化后产生的一种新型从业岗位，也是外贸公司内部各部门之间、外贸公司与生产企业、外贸公司与客户、生产企业与客户之间联系和沟通的桥梁。

1.1.1.2 外贸跟单的特点

外贸跟单的特点有：

1) 业务环节多。一般要经历磋商订约、生产加工、运输保险、报关报检、结汇付汇、进出口收付汇核销、出口退税等众多业务环节。

2) 涉及面广。跟单员不仅要面向国外客户，而且还要面对企业内部的生产、财务、质检等所有部门和外部的各个机关单位，如外经贸主管部门、银行、海关、商检、运输公司、保险公司等。任何一个部门出现问题都会影响合同的顺利履行。

3) 专业性、综合性强，知识要求面宽。外贸跟单对外要执行销售职责，对内要协调生产管理。因而既要熟悉国际贸易的有关业务知识、商品知识和客户管理知识，又要懂得企业生产工艺流程及经营管理知识。

4) 节奏快、变化多。外贸跟单的顾客是来自世界各地，有着不同的文化背景、生活方式和工作习惯，客户需求也有所不同，这就要求跟单工作必须加快节奏、务实高效。

1.1.1.3 外贸跟单的分类

外贸跟单通常可以根据货物流向、商品类别、企业性质、业务环节和业务进程等进行分类。尽管类型较多，但所有外贸跟单的目标始终是一致的，即按质、按量、按时将合同项下的货物交到采购商手中。

1) 根据货物流向，可以分为出口贸易跟单和进口贸易跟单。出口贸易跟单是

由出口商对出口贸易合同的签订及履行进行部分或全部的跟踪或操作；进口贸易跟单是由进口商对进口贸易合同的签订及履行进行部分或全部的跟踪或操作。

2) 根据商品类别，可以分为纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等。

3) 根据企业性质，可以分为外贸公司跟单和生产型企业跟单。外贸公司跟单是指外贸企业根据贸易合同规定的品质、包装和交货时间等有关条款，选择生产企业，进行原材料、生产、运输、保险、报检报关、结付汇等的跟单，按时、按质地完成合同义务；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品质、包装和交货时间等有关条款，进行原材料、生产进度、品质、包装等的跟单，按时、按质地完成交货义务。

4) 根据业务环节，可以分为合同跟单、供应商跟单、样品跟单、物料采购跟单、生产跟单、包装跟单、质量跟单、外包(协)跟单、货运与保险跟单、报检报关与结付汇跟单等。

5) 根据业务进程，可以分为前程跟单、中程跟单和全程跟单。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。

1.1.1.4 外贸企业跟单与生产企业跟单的异同

外贸公司跟单和生产型企业跟单，既有相同，也有区别。

其共同点主要表现在以下几个方面：

(1) 跟单目标都是以外贸合同为中心，进行原材料、生产进度、产品的质量、数量、包装等的跟踪，以保证货物能够按时、按质、按量抵达约定交货地。

(2) 从跟单业务进程看，都涉及前程跟单、中程跟单和全程跟单。

(3) 就跟单的知识构成而言，不仅需要外贸知识、海关知识、商检知识、运输知识、保险知识、金融结算知识、商品知识、管理知识等，还需要具备一定的外语知识和计算机应用软件(如 Word、Excel 等)的操作知识等。

(4) 就跟单的能力要求而言，一名合格的跟单员要具备综合业务能力、市场调研预测能力、营销能力、语言表达能力、沟通协调能力和管理能力，能分析并解决生产和贸易过程中出现的一般问题，协调各部门、各方之间的利益，最终满足并达到合同和客户的要求。

两者的不同之处主要有：

(1) 所处企业不同。外贸公司跟单是在从事专业进出口的贸易型企业进行；生产企业跟单则在从事生产加工的生产型企业进行，因此，所处企业的性质是不同的。

(2) 跟单工作的范围不同。生产企业跟单不需要寻找生产商,产品由本企业自行生产;外贸公司跟单因其本身不具备生产能力,需要另行寻找生产商,并且所涉及的货物种类、结算方式、业务环节等均比生产企业跟单要多,接触面也更广,所以,前者跟单难度相对较小,后者跟单难度较大。

(3) 跟单工作侧重不同。外贸公司跟单侧重于进出口贸易的全过程,要求跟单员能够胜任全程跟单;生产企业跟单侧重于生产进程跟单,以生产过程的商品质量、数量和包装的跟踪为主。

1.1.2 外贸跟单员

1.1.2.1 外贸跟单员及其与其他外贸岗位的关系

外贸跟单员是指在进出口贸易合同签订前后,围绕合同和单证对进出口业务及生产加工的部分或全部环节进行跟踪与操作,协助完成贸易合同履行的外贸从业人员。是协助外贸业务员开拓国际市场、购销产品、协调生产、交货收货与结汇付汇等工作的业务助理。

目前,与外贸相关的从业岗位还有外贸业务员、单证员、报关员、报检员、国际货运代理从业人员等。这些岗位的工作内容在进出口业务进程中存在一定的关联性,都会涉及磋商谈判、货运保险、报关报检、制单结汇、争端解决等业务环节。但在工作重点方面,外贸跟单岗位与其他外贸岗位存在明显的差异。其间的关系如图 1.1 所示。

1.1.2.2 外贸跟单员的工作范围与工作内容

外贸跟单员的工作范围广、业务综合性强、涉及面宽。在涉及企业(外贸公司和生产企业)生产过程和产品质量控制等事宜同时,也涉及与外贸业务有关的其他部门(如海关、商检、运输、保险、银行等)的事宜。

其工作内容较多,主要是货物进出口的业务跟进和生产跟单。在不同的贸易阶段具体内容有所不同。如:

1) 合同磋商阶段。外贸跟单员通常应协助外贸业务员搜集资料,选择适合的交易对象,并与之建立业务关系;做好客户来访的准备和接待工作;配合业务经理进行业务洽谈,拟订外贸合同等。实践中,国外客户一般很少当面洽谈业务,大多数进出口企业通过外贸跟单员与客户进行函电的往来,经过询盘、发盘、还盘、接受几个环节的洽商,最终达成一致并协助业务员签订贸易合同。

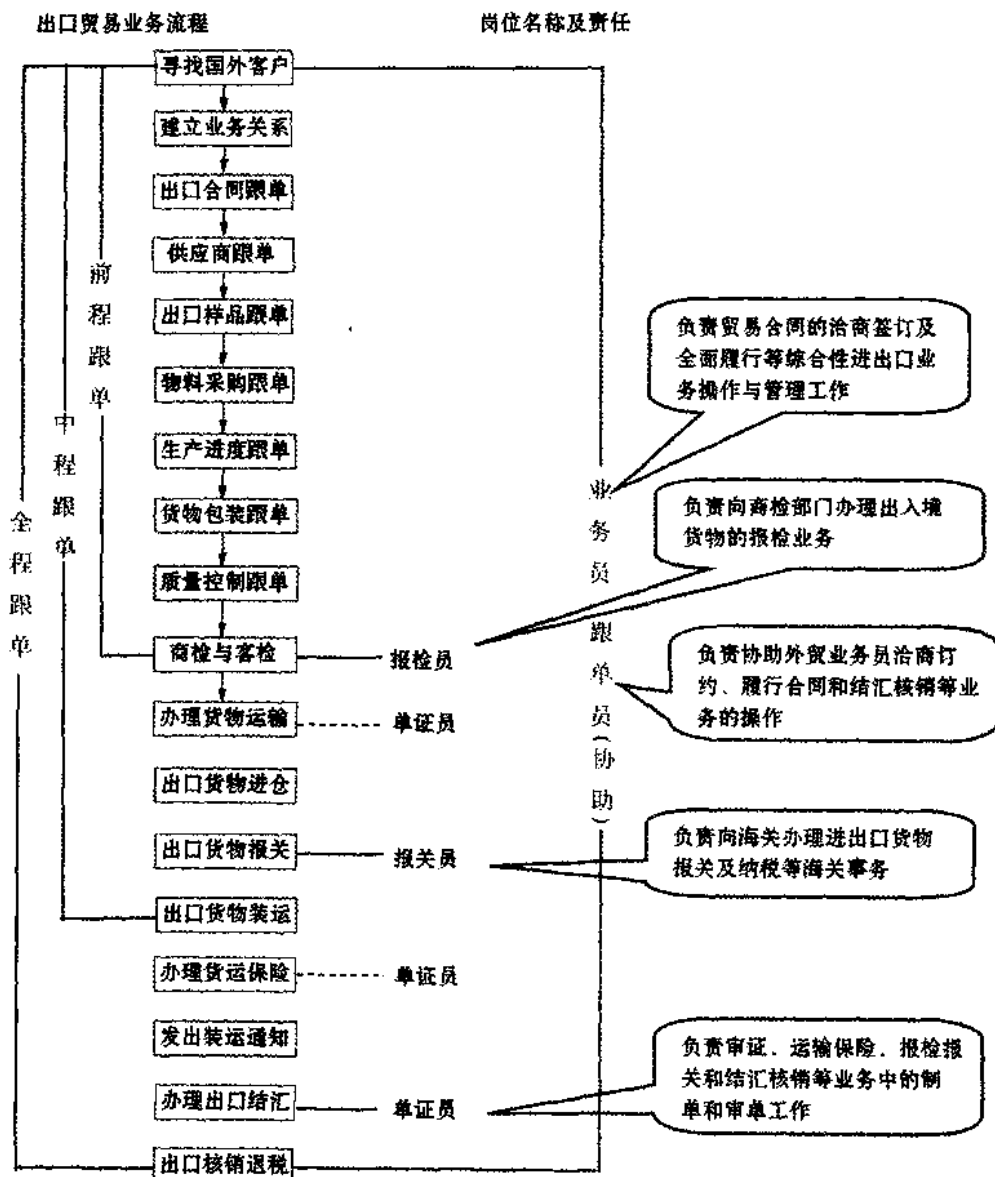


图 1.1 外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系

2) 合同订立阶段。跟单员应协助外贸业务员对草拟的合同内容进行认真审核；对国外寄来的订单要仔细审阅，有异议的条款必须及时提请贸易伙伴进行修改确认，达成共识；对合同标的的品质与交货时间应与生产企业的实际生产能力

相协调，否则极易处于被动。

3) 合同履行阶段。买卖双方均有义务按时、按质、按量地全面履行合同。外贸跟单员应协助业务员将进出口业务的全部环节逐项落实到位。

4) 业务善后阶段。包括：

(1) 跟踪销售。合同履行完毕后，外贸跟单员应协助业务员了解商品在进口国的销售情况；同时须随时关注和了解客户对商品的反馈意见。

(2) 客户服务。良好的售后服务已成为当今企业竞争的一个有效手段。商品售出后，外贸跟单员应及时跟踪客户，对其提出的意见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，提供给有关职能部门进行分析，查找原因并予以及时解决。

1.1.2.3 外贸跟单员的基本素质要求

外贸跟单员的基本素质要求包括三个方面：

1) 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，通常主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业习惯等方面。往往职业素质越高获得成功的机会也越多。外贸跟单员职业素质要求主要包括以下方面：

(1) 自觉遵守各项公约惯例、法律法规、外事纪律和企业的各项规章制度；在对外经济交往中珍视国格和人格；严守国家机密和商业秘密。

(2) 忠于职守，廉洁自律；努力学习，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，关注国内外的政治经济形势，正确处理国家、集体和个人之间的利益关系。

2) 知识素质。是指外贸跟单员做好本职工作所必须具备的一些基础知识和专业知识。掌握和运用这些知识，可以在外贸跟单实际工作中有效地解决问题。外贸跟单员应该具备的知识主要包括以下方面：

(1) 熟练掌握国际贸易理论与实务、国际金融、国际市场营销、国际商法等外贸专业知识；熟悉商检、报关、运输、保险、结汇等方面的有关业务流程。

(2) 懂得商品学的基本理论，熟悉贸易商品的性能、品质、规格、标准(生产标准和国外标准)、包装、用途、生产工艺和原辅材料等知识。

(3) 具备一定的专业英语基础和计算机、网络的使用知识。

(4) 具有一定的法律知识，了解相关的国际公约、贸易惯例以及我国合同法、票据法、外贸法中与外贸跟单相关的法律知识；熟悉我国对外贸易的方针、政策以及贸易伙伴国(地区)的贸易政策。

(5) 了解商品销往国的政治、经济、文化、地理、风俗礼仪、宗教信仰、消费及商务习惯等。

3) 能力素质。是指外贸跟单员胜任跟单工作的自身条件,是综合业务能力、市场调研和预测能力、营销能力、语言表达能力、沟通协调能力和管理能力等各种能力的有机结合。

(1) 综合业务能力。要熟悉进出口业务各个环节和程序,能够协助外贸业务员制定产品推销方案和经营方案;辅助进行审证、改证和业务咨询;能懂得产品的特性、工艺、技术标准与要求;能准确地判断企业生产加工能力、产品质量、交货期等;具有统计、财务方面的计算分析能力,迅速进行价格汇率换算、成本核算等;具有处理生产及贸易纠纷、索赔、理赔等业务能力。

(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国内外市场信息,及时了解和掌握市场变化和动态;能运用收集整理的市场信息资料,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) 营销能力。能利用各种有效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;善于主动寻求贸易机会,准确把握客户心理,努力培养、开发和维护客户群体。

(4) 语言表达能力。包括口头表达能力和书面表达能力。外贸跟单实践中,经常会采用面谈、电话、函电等形式传递信息。能言善辩的口头表达能力可以将自己的思想、观点、意见和建议,生动有效地传递给客户,以产生最理想的影响效果,同时也是协调人员之间、部门之间关系的润滑剂;书面表达能力是将自己的思想、经验和总结运用文字表达方式,使其系统化、条理化和规范化,良好的书面表达能力有利于上下级之间、部门之间的沟通和交流。

(5) 沟通协调能力。了解国际商务活动中的社交礼仪和公关知识,灵活运用各种正当的交际方法和手段,积极同与业务有关的国内外客户进行沟通和交流,建立良好的双边和多边关系。处理好与上级、同事以及有关人员的关系,更好地完成跟单工作任务。

(6) 管理能力。管理出生产力,管理出效益。良好的生产管理、质量管理、贸易管理及客户管理能力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、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,拥有良好的合作精神,一定的组织、协调、决策能力,用科学的外贸跟单管理理念来提高跟单管理水平。

1.1.2.4 外贸跟单员的知识结构要求

外贸跟单员从事进出口贸易跟单工作,对知识结构的综合性的要求是综合性的,主要包括以下三个方面: