

文放怀 主编

# 优秀外贸跟单员

外贸跟单员必须掌握的工作要点和关键

Outstanding  
trading merchandiser

广东人民出版社 广东经济出版社

新  
工  
厂  
管  
理

9



文放怀 主编

# 优秀外贸跟单员

外贸跟单员必须掌握的工作要点和关键

Outstanding  
trading merchandiser

广东外语外贸大学 广东经济出版社

新

工

厂

管

理

9

## 图书在版编目 (CIP) 数据

优秀外贸跟单员/文放怀主编. —广州: 广东经济出版社, 2005.8

(新工厂管理⑨)

ISBN 7-80728-051-4

I. 优… II. 文… III. 对外贸易 IV. F74

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 065050 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	广东新华发行集团股份有限公司
印刷	湛江日报社印刷厂 (湛江赤坎康宁路 17 号)
开本	889 毫米 × 1194 毫米 1/32
印张	12.5 2 插页
字数	276 000 字
版次	2005 年 8 月第 1 版
印次	2005 年 8 月第 1 次
印数	1 ~ 6 000 册
书号	ISBN 7-80728-051-4/F·1255
定价	25.00 元

如发现印装质量问题, 影响阅读, 请与承印厂联系调换。

发行地址: 广州市海珠区建基路 68 ~ 82 号 B78 档

电话: (020) 34297219 34297480 邮政编码: 510230

邮购地址: 广州市越秀中路 125 号大院八号 邮政编码: 510055

广东经济出版社读者服务有限公司 电话: (020) 83801011 83803689

公司网址: [www.jj1234.com](http://www.jj1234.com)

·版权所有 翻印必究·

## 总序

# 新工厂，新管理

这是一个崭新的时代，这是一个日新月异的时代！随着信息技术的快速发展和知识型经济的出现，企业的运作与管理正在发生着前所未有的变化。

对于企业而言，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观念，完善企业的生产系统、组织架构以及工作方法，提升企业员工的职业素质。

在美国、日本等发达国家，企业就非常重视内部管理的提升。他们和专家学者精诚合作，共同努力，不断地研究和探索，形成了一代又一代的管理思想与方法，指导着企业健康地发展。从 20 世纪初泰勒的“科学管理”，20 年代末梅耶的“霍桑效应”，50 年代戴明的“质量管理法”，到今天的 QC7 大手法、新 QC7 大手法，以及全员参与的 TQC、QCC、TPM、ISO9000 活动，还有 5S、6Sigma 等等，皆是企业管理道路上的一座座丰碑。

而中国的企业起步比较晚，市场化程度有限，且内

部管理落后，同发达国家企业相比，有较明显的差距。随着中国市场的逐日开放，中国企业不得不面对越来越残酷的竞争。市场是不会同情弱者的，它不会停下来等待我们的成长。因此，企业必须自强不息，寻找一切契机来壮大自己。

寻求理论的滋养，感悟实践的指导，是企业成长最为有效、最为便捷的手段。

但是，很多企业面对众多外来思想往往感觉无所适从，不知道该如何选择；而选择之后，又常常不知道如何将理论转化为实践。面对这两个问题，我们推出了《新工厂管理》丛书，希望我们的努力可以帮助企业脱离混沌，走向更为光明的未来。

本套丛书有如下一些特点：

## 1. 时代性

本套丛书紧跟时代的潮流，精选当下最先进的管理思想，邀请实践经验丰富且理论根基扎实的作者主编，并邀请了相关的专家学者审读，力图全面精确的展现管理思想的全貌，助企业发展一臂之力。

比如，关于5S现场管理。5S是一家企业的基本立足点，5S做不好，企业管理一团糟，更无从谈发展。可是，如果只是局限于5S，又会失之偏颇。做了5S，不做6S，安全无保证，事故常发，企业一样难以为继；做了6S，不做7S，企业浪费问题成堆，企业获利就难以实现。为此，推出了《如何推行6S/7S》一书，将最新的管理思想展现给读者。



## 2. 针对性

本套丛书的针对性很强。它以工厂为立足点，以全部管理流程为对象，通过合理的分解和谨慎的选择，将企业内“动一发而牵全身”的环节作为讲述重点，由此形成每一本书。

比如，《新品管手法》一书。品管是企业重要的流程环节，是产品质量的重要控制手段，而品管手法是品管过程中重要的分析工具。为此，特推出本书，将焦点放在这个具体而实用的工具（QC新旧手法）上，详细介绍了各种品管手法的具体内容和适用范围，堪称品管手法大全，帮助读者通过一本书掌握全部“品管手法”。

## 3. 实用性

本套丛书，不论是内容的选择，还是行文的风格，都强调简洁实用，目的是使其可以成为企业实际工作中的指导手册。

比如，《如何成长为优秀班组长》一书。它包含了许多实用的内容，像早会的召开、作业日报的填写、设备点检、物料设计变更、作业指导书的制定等部分，都有具体而可行的建议和指导。

## 4. 本土化

本套丛书并不是盲目地将外国思想全部拿来，而是经过作者认真的挑选，摒弃那些在中国水土不服的内容，并对要编写的内容进行提炼和升华，将其中国化后，再呈现

给读者。

改善无止境！对企业而言如此，对《新工厂管理》丛书而言亦是如此。为了能够全面地帮助企业提升管理水平，本套丛书将陆续推出新的分册，希望可以涵盖工厂管理更多的关键点；而对于已经出版的分册，将会根据形势进行及时、必要的修订。

《新工厂管理》丛书结合理论与实践，努力涵盖工厂管理的各个重要方面，分析介绍最流行、最实用、最有效的管理方法、技巧和工具等，以帮助企业简单、快捷地应对日益激烈的市场竞争。《新工厂管理》丛书，定能成为提高企业管理水平的好帮手！

文放怀

2005年6月于深圳

# 目 录

## 第一章 外贸跟单员的工作职责

一、外贸跟单员的工作性质	2
二、外贸跟单员的工作内容	4
1. 接待客户(4)	10. 处理样品(13)
2. 洽谈业务(5)	11. 注销境内订单(14)
3. 整理出口托收或报价单(6)	12. 签收信用证(14)
4. 开立境内订单(7)	13. 制作装船通知单(15)
5. 开妥境内订单(8)	14. 催货(16)
6. 索取样品(9)	15. 处理进货单(17)
7. 寄送样品(10)	16. 签订装船单(17)
8. 验货(12)	17. 协助通关(17)
9. 申请境外(内)佣金赔偿(12)	
三、外贸跟单员的素质要求	20
1. 职业素质要求(20)	3. 能力素质要求(21)
2. 知识素质要求(21)	4. 学历与经验要求(22)



## 第二章 外贸跟单基本知识

一、对外贸易的类型 .....	24
1. 按货物移动的方向划分(24)	5. 按货物运送方式划分(29)
2. 按商品的形式划分(25)	6. 按贸易参加国划分(29)
3. 按进出国境与关境划分(25)	7. 按清偿方式划分(29)
4. 按照贸易方式划分(26)	
二、对外贸易的方式 .....	30
1. 包销(30)	5. 招标与投标(34)
2. 代理(31)	6. 补偿贸易(36)
3. 寄售(32)	7. 加工贸易(38)
4. 拍卖(33)	
三、对外贸易的流程 .....	42
1. 出口贸易的流程(42)	2. 进口贸易的流程(44)
四、对外贸易的术语与惯例 .....	46
1. 贸易术语(46)	7. CPT 术语(55)
2. 贸易惯例(48)	8. CIP 术语(57)
3. FOB 术语(50)	9. EXW 术语(58)
4. CFR 术语(52)	10. FAS 术语(59)
5. CIF 术语(53)	11. D 组术语(60)
6. FCA 术语(54)	
五、电子商务 .....	61
1. 电子商务的模式(61)	3. EDI 技术(63)
2. 电子商务的交易步骤(62)	
六、对外交往礼仪 .....	65

- |             |             |
|-------------|-------------|
| 1. 商务接待(65) | 3. 举止行为(71) |
| 2. 着装常识(70) | 4. 日常礼仪(72) |

### 第三章 接单与审单

一、订单的形式 .....	76
1. 合同(76)	4. 备忘录(79)
2. 确认书(77)	5. 意向书(79)
3. 协议书(78)	6. 订单和委托订购单(80)
二、接单的流程 .....	81
1. 询盘(81)	3. 还盘(86)
2. 发盘(83)	4. 接受(88)
三、审单 .....	90
1. 审查货物品名(90)	5. 审查交货期限(96)
2. 审查货物质量(91)	6. 审查付款方式(97)
3. 审查货物数量(93)	7. 审查包装要求(101)
4. 审查货物价格(95)	8. 审查交货方式(103)
四、签单 .....	104
1. 签单的作用(105)	4. 电子商务合同的签订(108)
2. 合同成立的时间(106)	5. 签单的要点(110)
3. 订单成立的有效条件(107)	

### 第四章 进出口合同的履行

一、进出口合同履行的流程 .....	112
1. 出口合同的履行流程(112)	2. 进口合同的履行流程(114)
二、出口合同的履行 .....	115

## 优秀外贸跟单员

- 1. 筹备货物(115)
- 2. 催审单证(116)
- 3. 订舱装船(123)
- 4. 制单结汇(131)

### 三、进口合同的履行..... 133

- 1. 申请开证(134)
- 2. 催交装运(142)
- 3. 接货验收(147)

## 第五章 货物检验

### 一、货物检验的内容..... 150

- 1. 进出口商品的质量检验(150)
- 2. 数量和重量检验(151)
- 3. 包装检验(151)
- 4. 出口商品装运技术检验(152)
- 5. 进出口商品鉴定(154)

### 二、货物检验的流程..... 155

- 1. 报检(155)
- 2. 抽样(158)
- 3. 检验(159)
- 4. 签证(161)

### 三、货物检验的时间与地点..... 164

- 1. 在出口国检验(164)
- 2. 在进口国检验(165)
- 3. 出口国检验、进口国复验(166)

### 四、货物质量检验..... 167

- 1. 常用的检验方式(167)
- 2. 检验计划的编制(171)
- 3. 检验活动的实施(173)
- 4. 开展三检制(177)

## 第六章 货物运输

### 一、海洋运输..... 180

- 1. 海洋运输的方式及运费(180)
- 2. 海运出口货物的运作(184)
- 3. 海运进口货物的运作(187)
- 4. 海运提单的缮制(190)

<b>二、铁路运输</b> .....	194
1. 至香港的铁路运输(194)	3. 国际铁路进口联运(198)
2. 国际铁路出口联运(196)	
<b>三、航空运输</b> .....	200
1. 进口货物航空运输(200)	2. 出口货物航空运输(202)
<b>四、集装箱运输</b> .....	204
1. 集装箱运输的优点(204)	4. 集装箱运输的费用(209)
2. 集装箱的种类(205)	5. 集装箱出口运输运作(212)
3. 集装箱运输的方式(206)	6. 集装箱进口运输运作(213)

## 第七章 办理货物运输保险

<b>一、货物运输保险的主要险种</b> .....	216
1. 海上运输保险险种(216)	3. 航空运输保险险种(221)
2. 陆上运输保险险种(220)	
<b>二、保险险种的选择</b> .....	221
1. 货物的性质和特点(222)	3. 货物的用途与价值(223)
2. 货物的包装(222)	4. 运输情况(224)
<b>三、保险金额与费用的计算</b> .....	226
1. 计算保险金额(226)	2. 计算保险费(227)
<b>四、保险手续的办理</b> .....	229
1. 出口货物的投保手续(229)	2. 进口货物的投保手续(232)
<b>五、保险单据的缮制</b> .....	233
1. 保险单据的类型(233)	3. 保险单缮制的要点(240)
2. 保险单的填写(235)	
<b>六、保险索赔</b> .....	242

1. 保险索赔的手续(242)
2. 赔偿金额的计算(243)
3. 保险索赔的要点(247)

## 第八章 货物的通关与报关

- 一、一般进出口货物的通关..... 252
  1. 海关申报(252)
  2. 接受查验(254)
  3. 征缴税款(255)
  4. 货物放行(258)
- 二、保税货物的通关..... 259
  1. 保税货物的通关流程(259)
  2. 来料加工货物的通关(261)
  3. 进料加工货物的通关(264)
- 三、货物的报关..... 270
  1. 进/出口申报(271)
  2. 陪同查验(274)
  3. 缴纳税费(277)
  4. 提取或装运货物(277)
- 四、报关单的填制..... 281
  1. 报关单的内容(281)
  2. 报关单的填制要求(282)
  3. 报关单的填制规范(286)

## 第九章 货款收付

- 一、货款的支付工具..... 314
  1. 货币(314)
  2. 汇票(316)
  3. 本票(320)
  4. 支票(320)
- 二、汇付与托收..... 321
  1. 汇付(322)
  2. 托收(323)
- 三、信用证支付..... 327
  1. 信用证的特点(328)
  2. 信用证的种类(329)

3. 信用证的主要内容(332)	5. 信用证的运作程序(334)
4. 信用证的当事人(333)	
<b>四、支付方式的运用与风险防范</b> .....	<b>336</b>
1. 支付方式的运用(336)	2. 支付风险防范(340)

## **第十章 外贸争议处理与索赔**

<b>一、外贸争议与处理方式</b> .....	<b>346</b>
1. 协商调解(347)	3. 仲裁(349)
2. 司法诉讼(347)	
<b>二、主要处理方式</b> .....	<b>349</b>
1. 仲裁协议(350)	3. 仲裁庭的组成(352)
2. 仲裁条款的规定(350)	
<b>三、不可抗拒力的运用</b> .....	<b>352</b>
1. 不可抗力条款的规定(355)	
2. 援引不可抗力条款和处理不可抗力事故的注意事项(357)	
<b>四、违约处理</b> .....	<b>357</b>
1. 构成违约的条件(358)	2. 违约救济方式(358)
<b>五、索赔</b> .....	<b>361</b>
1. 货运索赔(361)	2. 合同索赔(366)

## **附录 外贸常用英文及缩略语表**

### **主要参考文献**

# 第一章

## 外贸跟单员的工作职责

外贸跟单员是指在外贸企业或具有进出口经营权的生产企业中，从事寻找客户、合同磋商、单证制作、货物跟踪等工作的人员。外贸跟单员对外是业务员，向客户推销产品；对内是协调员，协调产品的生产与交货。

## 一、外贸跟单员的工作性质

无论是外贸公司的外贸跟单员，还是具有进出口经营权的生产企业的外贸跟单员，其基本的工作便是业务跟进，主要是进行货物进出口的业务跟进。

外贸跟单员的工作面广、难度大，既要经常对国际商品市场进行调查研究；又要按出口贸易工作程序，制定商品经营方案，向客户推销出口商品；然后按时、按质、按量交货履约，安全收汇。外贸跟单员在贸易操作过程中涉及到出口货物检验、出口货物运输、单证制作、索赔理赔、争议解决、仲裁诉讼、涉外交往、出口贸易代理等环节。外贸跟单员的工作性质如下：

### ● 外贸跟单员的工作必须细致

外贸跟单员在交易磋商时应细心、全面；在缮制合同时严密、完整；在履约时应一丝不苟、及时沟通。

### ● 外贸跟单员工作的工具是外语和计算机

外贸跟单员无论是在公司或者出国推销、参加交易会 and 展览会，要能看懂客户的函电、传真，要能听懂电话，能与客户面对面谈判、沟通思想、签订合同。在合同履行过程中，要能用外语正确审证和改证。因此，在外语水平方面，外贸跟单员



应具备听、说、读、写、译的全面能力，外语应成为外贸跟单员从事跟单工作和在更广泛领域进行国际交流的工具。

计算机的重要性自不必说。在信息时代，外贸跟单员不能用计算机进行信息处理根本不能有效地开展工作。尤其是国际电子商务的兴起与开展，外贸跟单员不能利用网络和其他信息技术，就不能开展国际贸易。

### ● 外贸跟单员工作的基础是了解与掌握相关的知识和情况

外贸跟单员必须了解和掌握自己经营的出口商品的生产厂家的基本情况，如工厂的机器设备和生产管理情况，以便在业务洽谈中心中有数，做到运用自如、得心应手、对答如流。生产和产品情况直接关系到客户的切身利益、涉及到产品质量、产品销售和经济效益的问题，客户绝不会在不了解的情况下，轻易把订单交给你，与你达成交易。换句话说，这将涉及到外贸跟单员是否能做成贸易的问题。

### ● 外贸跟单员的工作利器是推销本领和公关技巧

要做好外贸跟单员工作，外贸跟单员要在实践中不断提高自己的推销本领和公关技巧。

首先要树立为客户提供优质服务思想。

其次，要善于收集信息，了解客户信息，要不断发展新客户。

再次，要能唤起客户的需要，要具有说服别人的技巧。

此外，要开展各种公关活动。例如要建议企业根据企业的实际情况定期或不定期地利用一些宣传媒介刊登广告，或散发宣传品，以增加企业的知名度，让客户了解你，熟悉你。把自己经营的花色品种用数码相机拍成照片放到网站中去；把合理的和有竞争性的价格和优惠的交易条件放到网站中去争取多成