

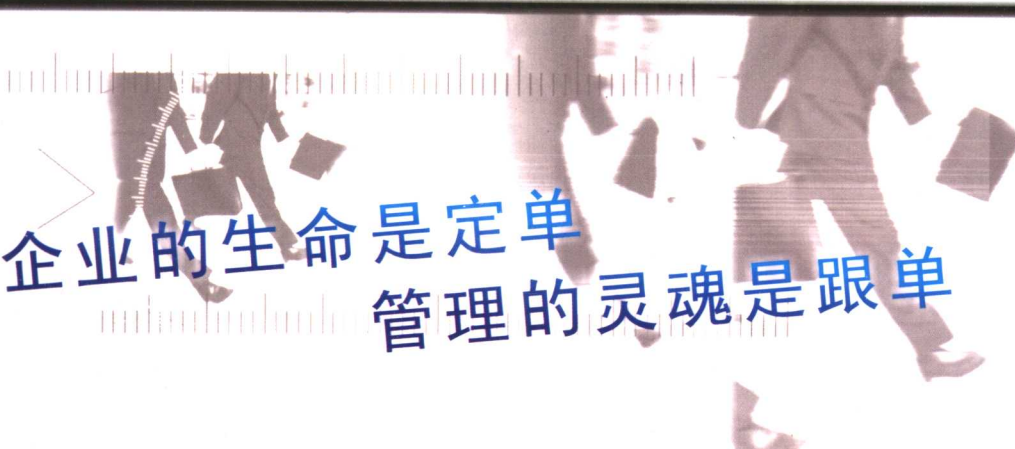
中国跟单员培训之父最新力作

《跟单员工作手册》姊妹篇

李泽尧 著

GENDANYUAN
PEIXUNJINDIAN

跟单员培训金典



企业的生命是定单
管理的灵魂是跟单

广东省出版集团
广东经济出版社

中国跟单员培训之父最新力作

《跟单员工作手册》姊妹篇

李泽尧 著

GENDANYUAN
PEIXUNJINDIAN

跟单员培训金典



企业的生命是定单
管理的灵魂是跟单

广东出版集团
广东经济出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

跟单员培训金典 / 李泽尧著. —广州: 广东经济出版社, 2006.1

ISBN 7-80728-218-5

I. 跟… II. 李… III. 企业管理-市场营销学
IV. F274

中国版本图书馆 CIP 数据核字 (2005) 第 152450 号

出版	广东经济出版社 (广州市环市东路水荫路 11 号 5 楼)
发行	广东新华发行集团
经销	广东科普印刷厂 (广州市广花四路棠新西街 69 号)
印刷	787 毫米×960 毫米 1/16
开本	17.5 2 插页
印张	350 000 字
字数	2006 年 1 月第 1 版
版次	2006 年 1 月第 1 次
印次	1~5 000 册
印数	ISBN 7-80728-218-5 / F·1356
书号	33.00 元
定价	

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: 广州市东湖西路永胜中沙 4-5 号 6 楼 邮政编码: 510100

(广东经世图书发行中心) 电话: (020) 83781210

营销网址: <http://www.gebook.com>

·版权所有 翻印必究·

内容提要

本书内容包括：基础篇——跟单员工作技能，提升篇——跟单员工作策略，成长篇——从跟单员到订单经理，成熟篇——跟单员全面修炼。

本书内容实战性好、针对性强，其中有关管理的见解和实用技巧以及对人性的剖析，均颇具新意和深度，相信对企业跟单员、订单经理、总经理、业务员、业务经理、生产经理、厂长、产品经理、项目经理、总经理助理等均有直接的帮助。

选题策划：曾莹
责任编辑：曾莹

(020) 37605993
E-mail: zengying893@vip.163.com

责任技编：梁碧华

封面设计：李康道

全国跟单员认证考试参考用书

最新版

GENDANYUAN
GONGZUOSHOUCE

跟单员工作手册



要做老板，先做业务员；
要做总经理，先做跟单员

广东人民出版社
广东新华书店

全国跟单员认证考试参考用书

有关本书内容的李泽尧名言摘抄

企业的生命是订单，管理的灵魂是跟单。

想学管理，最好从跟单员开始。

要做老板先做业务员；要做总经理先做跟单员。

对管理者而言，达成目标才是硬道理！

管理等于自理加代理——自理靠心力，代理靠法制。

计划从预见性开始——人要有预见性，这其实是一项基本的要求。

哪怕是管理上的老毛病，其实也是有对策和答案的。之所以没有答案，只是因为你还没有找到答案。

企业成功从良性循环开始。

骑马与放羊有什么不同呢？——跟单员必须学会“骑马”。

体育场上，人们比的是体力；商业场上，人们比的是心力。

怀疑是一种权利，信任则需要证明。

成功者对自己负责，失败者对别人负责。

强者对别人的不配合负责。

要改变一个系统的状态，必有赖于一只来自系统之外的手。一个人要改变自己的命运，那只手又在哪里？

老板的成功从投资企业开始，职业经理人的成功从投资自我开始。



◀ 与世界五百强
BOSCH 珠海公司管
理精英们课后合影

为著名的上海家
散贸易讲授跟单
实务课程 ▶



▲ 北京时代光华讲课录像《跨
国公司员工的八个行为习惯》
团队合影

▼ 为银行界的干部讲授管理课程





▲ 通过北京的远程卫星，李老师的《有效管理十八项技能》课程被送到全国



▲ 北京大学出版社主办“时代光华培训书系”讲座专请李老师和来自全国的 400 位学员“分享人生心得”三小时

▼ 温州跟单员公开课学员人数达一百五十余人



▼ 李老师在上海国际展览中心做《全球采购环境下汽车零部件企业的新战略与新对策》精彩演讲



企业把李老师的讲课 ▶
照片放进了公司专栏



▼ 李老师为中山大学在职 MBA 讲授《运作管理》、《项目管理》、《有效管理十八项技能》、《企业执行力》等课程



▼ 李老师在为全球最大陶瓷企业新中源集团讲授《优秀生产主管的现场管理》



◀ 李老师在用《有效管理十八项技能》为一百多位供电部门的干部“充电”

内容提要

作为被行业人士誉为“中国跟单员培训之父”、全国乃至世界范围内最早倡导跟单员培训的实战派企业管理专家、中国“跟单员工作技能与策略训练”培训第一人，本书作者以自身多年在全国各地进行的“跟单员工作技能与策略训练”课程体系为基础，对有关跟单员的知识元素进行了广泛的收集和汇总，把跟单员工作的技能和策略进行了全面的检讨和仔细的总结，同时对在职学员提出的各种问题及《跟单员工作手册》一书的读者反馈信息，给予了高度的理论提炼和实战性的剖析和解答。本书是《跟单员工作技能与策略训练》课程内容的“集大成者”，书中内容体现了跟单员工作技能与策略训练的最新成果。

本书内容包括：第一单元基础篇——跟单员工作技能，包含跟单员角色认知、跟单员角色扮演、跟单技术与技巧、跟单员工具箱、跟单员生产管理技能、高级跟单技巧、跟单员工作风格、跟单员“关心与用心”训练、跟单异常与对策案例研讨等专题；第二单元提升篇——跟单员工作策略，包含掌控局面的策略、强势跟进策略、打造强势跟单员、对内：跟单员与企业运作系统、“外行”搞定内行——如何与公司各部门打交道、对外：商业合作模式、如何与客户打交道、如何与供应商打交道等专题；第三单元成长篇——从跟单员到订单经理，包含从跟单员到订单经理、商业生存法则、商业头脑与利益人格、公关意识与人际敏感性、中国人精明之道：从技术走向管理等专题；第四单元成熟篇——跟单员全面修炼，包含有效管理技能修炼、心理5S管理、强势心理建设、良性沟通技能修炼、跟单员生存理念、人格悟性、创造力训练、扮演企业发动机的跟单员等专题。并针对四大单元，分别配备了单元思考题。

本书内容不但实战性好、针对性强，而且其中有关管理的见解和实用技巧以及对人性的剖析，均颇具新意和深度，相信对企业跟单员、订单经理、总经理、业务员、外贸工作者、业务经理、生产管理干部、生产经理、厂长、产品经理、项目经理、总经理助理、运作经理、老板助理们会有直接的帮助。对企业管理者、尤其制造业管理者的成长，可谓是一条捷径。

作者简介

李泽尧，西南交通大学工学硕士，美国威斯康辛国际大学 MBA。

实战派企业管理专家，中山大学之高等继续教育学院、颐园学院及中外管理研究中心，以及清华大学、中国人民大学商学院的高级经理工商管理硕士（MBA）研修班（广州、汕头、东莞、佛山、惠州）特聘教授，中山大学教授经理研究会特约顾问，原广州亚加达 mini MBA 教育中心负责人、管理系教授、系主任、“在职经理人 MBA 班”及“国际项目经理文凭班”《项目管理》、《管理学》、《运作管理》、《人力资源管理》课程教授。

国外受训“现代企业管理模式”一年；国外跨国公司高级管理工作两年，国内大型外资企业高级管理工作多年。

五年大学授课经验，十年企业成功管理经验；有亲自规划、编写工厂管理电脑化信息系统丰富经验。

历任大型外资企业总生产主管，销售部、管理部经理，总经理特别助理，兼 ISO 9000 委员会委员、培训经理、5S 委员会总干事、电脑化推行委员会总干事，管理顾问公司顾问部经理、大型企业（8000 人）管理咨询首席顾问、管理顾问公司执行总经理。

职责涉及生产计划及订单跟踪、物料需求计划、采购及委外加工、成本控制、资财系统，有亲自规划设计工厂管理数据库经验。曾全权主导推动实施某大型企业管理电脑化系统：独立完成系统规划、流程设计，组织并参与相关电脑程序的编写，独立撰写系统操作手册。

北京、上海、广东多家管理顾问公司的首席顾问和特邀高级培训导师、多家企业的首席顾问、常年管理顾问。

著作及成果

1. 主编《跟单员工作手册》（第一版），广东经济出版社 2002 年 6 月出版
2. 主编《跟单员工作手册》（修订版），广东经济出版社 2003 年 9 月出版
3. 主编《跟单员工作手册》（最新版），广东经济出版社 2005 年 7 月出版
4. 专著《有效管理十八项技能》，广东经济出版社 2005 年 1 月出版



5. 专著《中国生存谋略》，四川人民出版社 1999 年 1 月出版
6. 专著《跨国公司员工的八个行为习惯》，北京大学出版社 2003 年 10 月出版
7. 主编《企业目标责任制考核方法与实例》，广东经济出版社 2002 年 8 月出版
8. 主编《企业管理自诊自查手册》，广东经济出版社 2003 年 3 月出版
9. 作为北京时代光华特邀高级培训导师，《跨国公司员工的八个行为习惯》课程录像经北京大学出版社 2003 年 12 月出版发行光碟（VCD）
10. 指导编著《工程施工企业目标责任制考核方法与实例》，广东经济出版社 2004 年 1 月出版
11. 专著《人性与神性》签约西南交通大学出版社出版
12. 专著《人生第二项修炼》签约广东经济出版社出版
13. 专著《意识心理学》被列为大学教材，面向全校开设公共选修课；并在成都、重庆、昆明等市的八所高校举办《意识心理学》讲座
14. 主编《企业降低成本的方法与实例》已接受广东经济出版社约稿
15. 主编 MBA 系列核心教程《现代企业管理》、《人力资源管理》、《市场营销管理》、《项目管理》、《公司理财》、《经济学基础》等六本书籍已接受广东经济出版社约稿
16. 1993 年 4~7 月客座主持四川经济广播电台“热线心理咨询”节目
17. 开发企业内训及公开课程《跟单员工作技能与策略训练》、《有效管理十八项技能》、《从技术走向管理》、《企业执行力》、《打造强势部门经理》、《危机意识与强势管理》、《跨国公司员工的八个行为习惯》、《项目管理》、《生产管理》、《企业管理与电脑化》、《经理人创造力训练》、《企业家的灵魂》、《强者逻辑》，在多个地区的公开课及企业内训中广受欢迎

管理咨询案例

1. 广东知名大型国有企业华南轮胎公司管理诊断项目首席顾问
2. 华强本邦电器有限公司管理咨询项目首席顾问
3. 鑫兴工贸有限公司绩效考核体系顾问
4. 威宏模具有限公司（合资）计件工资及成本核算电脑化系统规划设计负责人

服务过的单位

南方电网广电集团、广东职通、广东邮政、广西电网、吉林移动、美的空调、博世（Bosch）浙江稽山集团、万利达移动（深圳）、松日集团、新中源陶瓷、中国银行江门分行、上汽大众、华南轮胎（万力）、吉事多卫浴、中国汽车工业协会、广州天河信用合作社、中国移动东莞公司、上海宝钢南方公司（广州）、广东粤海汽车、佛山电力建设集团、北京时代光华、和君创业、同济大学汽车营销管理学院、华强本邦、鑫兴工贸、广东德豪润达集团、东华机械集团、极讯电子、奥美医疗器械、深圳中集集

团、晋江爱乐假日酒店、山东泉林纸业、岭南职业技术学院、东莞先锋高科（日资）、广州亨奴服装、中山大学教授经理研究会、广东电信培训中心、亚加达外语学院、南海生产力促进中心、华南理工大学、广州市越秀区政府、莱茵学院、佛山阳光培训机构等。

了解李泽尧老师的最佳方式是：在互联网上输入“李泽尧”三字进行搜索，或阅读李泽尧老师的著作。

作者 E-MAIL: lizeyao88@126.com, lizeyao@21cn.com

目 录

序 篇

跟单员旋风	3
跟单员旋风的必然性：跟单员与项目经理	3
“跟单员”魅力何在	5
关于本书与《跟单员工作手册》内容关系的说明	6
管理者必须修炼的 28 个管理理论	7

第一单元 基础篇——跟单员工作技能

一、跟单员角色认知——跟单员是做什么的	13
Order Manager——订单管理员与订单经理	13
时代呼唤订单经理	14
企业意志与跟单员	14
跟单员与项目式组织	15
市场经济就是订单经济	16
跟单员的功能尚未发挥：为跟单员打抱不平	16
二、跟单员角色扮演——要学管理先做跟单员	17
工作跨度与管理跨度——跟单员工作跨度大	17
跨度大，权力就大	19
跟单员的权力是做事做出来的	20
要做总经理，先做跟单员	20
三、跟单基础——跟单技术与技巧	21
什么叫跟单——跟单与介入	21
如何跟单——跟单技巧	21



控制点	22
让人提前承诺——事情之前，好说	22
过程督导	23
预见性——把异常纳入正常的管理	23
进度督促技巧	24
自己要清楚	24
分清轻重缓急，出招要准	24
留一手	24
当仁不让的心态	24
进度控制技术	25
控制点——里程碑事件：表格化	25
跟踪表设计的一般格式	25
跟踪表的一般格式与设计要点	26
欠料跟踪表设计	26
异常纳入正常——经验加预见性	28
大订单跟进	30
大订单（项目）进度控制：活动清单——完成时间控制表	30
大订单的跟踪——项目管理与跟单员异曲同工	30
总量控制	31
总量控制——“香蕉”形曲线比较法	32
四、跟单员工工具箱——跟单工作技术	33
生产计划与出货计划	33
如何制定生产计划	34
制定生产计划之日程基准表（订货生产型）	35
备料时间	36
运输时间	36
供料品质	36
甘特图	37
甘特图的特点及适用范围	37
里程碑计划	38
里程碑计划表实例	39
五、跟单员生产管理技能	39
如何进行产能分析	39

生产能力——产能	40
产能的表示与分类	40
产能分析主要针对以下几个方面	40
产能是无限的吗.....	40
生产管理主要环节	41
生产管理的时间因素.....	43
做生产跟踪非常辛苦.....	43
工厂管理的两条主线.....	43
如何统计分析生产数据	45
计划不能正常实施怎么办	45
六、高级跟单技巧	46
跟单工作三境界	47
跟踪方式与跟单员的条理性	48
跟单员的条理性——要与不要分开	48
自己不利索，却还要手下做事利索，这合逻辑吗	51
小窍门：把工作日记本与跟踪表一体化	51
要解决问题不要互相抱怨——数据说话见功夫	52
量化数据与游戏规则	52
急件成本的量化	53
七、跟单员工作风格	54
条理性——5S与精确思考	54
做事风格至关重要	55
能力成长模型	56
精明干练的跟单员是可以打造和修炼的	57
八、跟单员“关心与用心”训练——做一个有心的管理者	59
用心记住——不要躺在表格上睡大觉	60
什么叫关心	60
管理者要学会有心	61
人类“钻急”的台阶：对环境关注的程度	62
“关心技术”从生存意识开始	62
关心与管理者——企业动力传递	62
问题对话：跟单员最容易犯的错误是什么	63



九、跟单异常与对策案例研讨	64
学会在困扰和压力中进步	64
订单紧急度分级与供货周期	65
订单冲突与分级——要有订单整合的人	66
如何处理不同跟单员的订单优先问题——急单配额制度	66
物料进度落后的对策——既成事实	66
生产进度落后之措施——短期对策	67
产供销失调的对策：生产进度落后之长期对策	67
订单没有 BOM，样品怎样处理	68
外观不良的判定	68
单元思考题	69

第二单元 提升篇——跟单员工作策略

一、跟单与主导——掌控局面的策略	73
什么叫主导——骑马与放羊之别	73
骑马与放羊	73
骑马理论	74
表格的神奇妙用	74
如何控制生产进度——用表格去骑马	75
管理者必须主导	76
主导的台阶	76
参与与主导之别	76
主导是管理的本义	77
放弃主导权的管理者	77
跟单工作中的主导意识	77
用主导代替责任感	79
主导：主动就是阳光灿烂	79
主导是意志展现、自我实现的需要	80
如何主导	80
文件不要轻易丢出去	80
主导：授权不授责	82
把事做到他家门口	82