



外贸跟单 实操教程

刘志娟 主 编
李静恒 庞金叶 副主编

 上海财经大学出版社

高职高专项目式实操系列教材

外贸跟单实操教程

刘志娟 主 编
李静恒 庞金叶 副主编

 上海财经大学出版社

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单实操教程/刘志娟主编,李静恒,庞金叶副主编. —上海:上海财经大学出版社,2009.9

(高职高专项目式实操系列教材)

ISBN 978-7-5642-0575-1/F · 0575

I. 外… II. ①刘… ②李… ③庞… 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(2009)第 131325 号

- ☐ 策划组稿 张 怡
- ☐ 责任编辑 张 怡
- ☐ 封面设计 钱宇辰

WAIMAO GENDAN SHICAO JIAOCHENG

外 贸 跟 单 实 操 教 程

刘志娟 主 编

李静恒 庞金叶 副主编

上海财经大学出版社出版发行
(上海市武东路 321 号乙 邮编 200434)

网 址: <http://www.sufep.com>

电子邮箱: webmaster@sufep.com

全国新华书店经销

启东市人民印刷有限公司印刷装订

2009 年 9 月第 1 版 2011 年 6 月第 2 次印刷

710mm×960mm 1/16 10.5 印张 205 千字

印数:3 001—5 000 定价:28.00 元

(随教材赠送配套练习册, 请向售书单位索取)

前 言

一、背景和意义

教育部[2006]16号文件《关于全面提高高等职业教育教学质量的若干意见》指出:加大课程建设与改革的力度,增强学生的职业能力;加强教材建设,开发紧密结合生产实际的实训教材,让优质教材进课堂。根据此文件精神,本编写组结合高职教学的特点,按照“岗、证、课”一体的人才培养理念,编写了高职高专国际商务专业核心课程“外贸跟单实务”的项目式教材——《外贸跟单实操教程》。在教材的编写过程中,结合了全国跟单员资格考试的考纲要求,以研究跟单员岗位任务为前提,在此基础上分析一名合格的跟单员必须具备的素质、能力和知识,然后分项目、分任务进行知识传授和技能训练。

二、内容和特点

本教材分为以下四大部分:

第一部分为跟单业务入门。通过本部分内容的学习与实训,使学生了解跟单岗位职责,以及外贸跟单员的素质要求,激发学生对自己未来职业生涯的规划。通过本部分内容的学习,可以使学生了解外贸跟单的业务概况。

第二部分为跟单业务流程。按照职业实践的逻辑顺序,将跟单业务分成若干项目,通过基础知识、案例、技能训练使学生掌握跟单业务流程的各项技能。通过本部分内容的学习,可以培养学生成为一名合格的跟单员。

第三部分为跟单业务提升。从纺织行业延伸至其他行业,本部分内容是跟单实务的业务能力拓展,旨在培养学生的应变能力和综合技能。

第四部分为附录。包括中英文跟单常用术语、常用外贸标识等。

本教材的特点如下:

(1)实用性。兼顾实务知识的体系化,注重实务知识的应用和操练,体现高职教育的应用性和实操性特点。

(2)简洁性。体系编排简练精干,不冗杂。避免了与其他学科,诸如国际贸易实务、外贸单证制作、外贸商品学等在知识内容上的重复,仅把与外贸跟单工作直接相

关的和最能体现跟单特色的内容纳入本教材。

三、适用对象

本书适合高职高专国际商务专业或商务英语专业使用,也适合外贸行业、企业跟单员培训之用。

四、编写分工

本教材由刘志娟担任主编,李静恒、庞金叶担任副主编。具体编写分工如下:庞金叶(无锡旅游商贸高等职业技术学校)负责项目一至项目三及项目十三的编写;刘志娟(无锡旅游商贸高等职业技术学校)负责项目四至项目八、项目十二的部分编写及附录二、三的编写;李静恒(南通商贸高等职业技术学校)负责项目九至项目十一及项目十二的部分编写;丁嘉(无锡旅游商贸高等职业技术学校)负责附录一的编写。

本书在编写过程中,参阅了大量书籍和专著,还得到了来自国际贸易实践一线、具有丰富经营管理经验的经理人的鼎力支持,谨在此对被参考借鉴的书刊资料的作者和给予我们帮助的企业经理人士表示真诚的谢意。

国际市场发展变化很快,外贸跟单实践问题层出不穷,书中很多内容还有待深入研究,加上编者的水平有限、时间仓促,错漏之处在所难免,恳请专家和读者不吝赐教。

编 者

2009年5月

目 录

前言	1
----	---

第一篇 外贸跟单业务入门

项目一 外贸跟单岗位认知	2
任务一 了解外贸跟单员的工作特点	2
任务二 熟悉外贸跟单员的操作流程	4
项目二 外贸跟单岗位要求	7
任务一 了解外贸跟单员的能力要求	7
任务二 了解外贸跟单员的知识要求	9

第二篇 外贸跟单业务流程

项目三 合同、订单审查实务	12
任务一 认识合同、订单	13
任务二 订立合同、订单	17
任务三 审查合同、订单	19
项目四 选择生产企业和签订加工合同	27
任务一 认识生产企业	27
任务二 选择生产企业	30
任务三 签订加工合同	36

项目五 原材料(零部件、辅料)采购跟单	38
任务一 熟悉原材料采购流程	38
任务二 制作采购单并报批	41
任务三 跟踪采购单(含催单方法)	46
任务四 原材料的检验与进仓	48
项目六 生产进度跟单	51
任务一 下达生产通知单	51
任务二 分析生产能力	54
任务三 制定生产计划	56
任务四 跟踪生产进度	59
项目七 产品品质跟单	62
任务一 认识品质控制	62
任务二 了解常用的检验方式	65
任务三 抽样检验法	67
任务四 不合格品的管理	72
项目八 出口产品包装跟单	75
任务一 认识包装材料	75
任务二 出口产品包装纸盒跟单	82
任务三 出口产品包装纸箱跟单	85
项目九 货物运输跟单	91
任务一 熟悉海运跟单流程	91
任务二 熟悉空运跟单流程	100
任务三 熟悉国际铁路和公路跟单流程	104
任务四 熟悉国际多式联运跟单流程	106
项目十 报检报关跟单	109
任务一 报检跟单	109
任务二 报关跟单	116

项目十一 出口收汇、核销及退税跟单	123
任务一 出口收汇跟单	123
任务二 核销跟单	126
任务三 出口退税跟单	129

第三篇 外贸跟单业务提升

项目十二 纺织服装跟单实例	134
项目十三 五金业务跟单实例	144

附 录

附录一 中英文跟单术语	152
附录二 部分国家或地区的认证标志	157
附录三 部分国家或地区的环境标志	159
主要参考文献	160

第一篇 外贸跟单业务入门

项目一 外贸跟单岗位认知

知识目标:

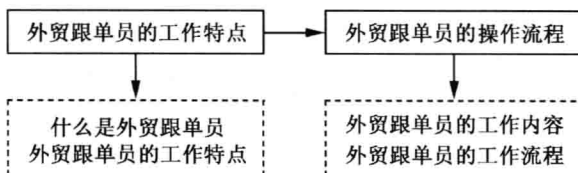
了解外贸跟单员的工作特点
知晓外贸跟单员的工作内容

能力目标:

能领会外贸跟单员工作流程



项目学习路径图



任务一 了解外贸跟单员的工作特点



任务情景

小 Q^① 在大学攻读的专业是国际商务,毕业后想从事跟单员工作,到底什么是外贸跟单员?外贸跟单员的工作性质如何?主要从事哪些方面的工作?对于刚毕业的小 Q 来说,这都是目前所要了解的内容。

① 注:跟单员英文全称为 Quality Controller,故取首字母“Q”作为全书任务情景主人公的名字代号。

一、什么是外贸跟单员

外贸跟单员是指在进出口贸易中,在贸易合同签订后,依据合同和相关单证,对货物加工、装运、保险、报检、报关、结汇等部分或全部环节进行跟踪和监控,协助履行贸易合同的外贸从业人员,是外贸业务的基础性人才之一。

无论是外贸公司的跟单员,还是具有进出口经营权的生产企业的跟单员,其基本工作都是业务跟进,即主要进行货物进出口业务跟进。

二、外贸跟单员的工作特点

外贸跟单员在外贸业务中参与整个环节的操作,与其他外贸工作岗位有着密不可分的联系(见图 1-1),具有以下几方面特点。

1. 外贸跟单员在企业各部门中起协调作用

“跟单”是跟进、跟随、追踪订单,订单是流动的,它会流向企业生产、仓储、运输、销售、财务等部门,对此有人形象地将跟单员称为企业内部的“邮递员”或“邮差”。跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪,即进行生产跟踪。跟踪的要点包括生产进度、货物报关、装运等。

2. 外贸跟单员身兼外贸业务员工作

跟单员不是被动地跟进订单,有时还要主动地进行业务开拓、对准客户实施推销推进,帮助外销员寻找客户。因此,跟单员完全有可能成为外销员的助手,在跟单的同时以多签单为目标,共同做好企业的销售工作。

3. 外贸跟单员协助业务经理从事助理工作

实际工作中,跟单员常常扮演业务经理助理的角色,他们协助业务经理接待、管理、跟进客户。因此,跟单员的职责包括:函电的回复、计算报价单、验签订单、填对账表、目录、样品的寄送与登记、客户档案的管理、客户来访接待、与相关部门的业务联系等工作。

4. 外贸跟单员身兼单证员工作

跟单员在跟进订单时,需要将订单中的不同任务分解落实到不同的部门去完成,每个部门在接受任务、执行任务、完成任务的过程中,都需要借助许多“单据”来办理交接。跟单员必须熟悉各类单据缮制技巧和方法,以便在协调各部门工作时扮演好单证员角色。

5. 外贸跟单员身兼报检员、报关员、货代员数职

跟单员跟单过程中还涉及商品检验、报关通关、租船订舱、交单议付等业务流程。因此,跟单员必须对报检、报关、货代等业务非常熟悉。

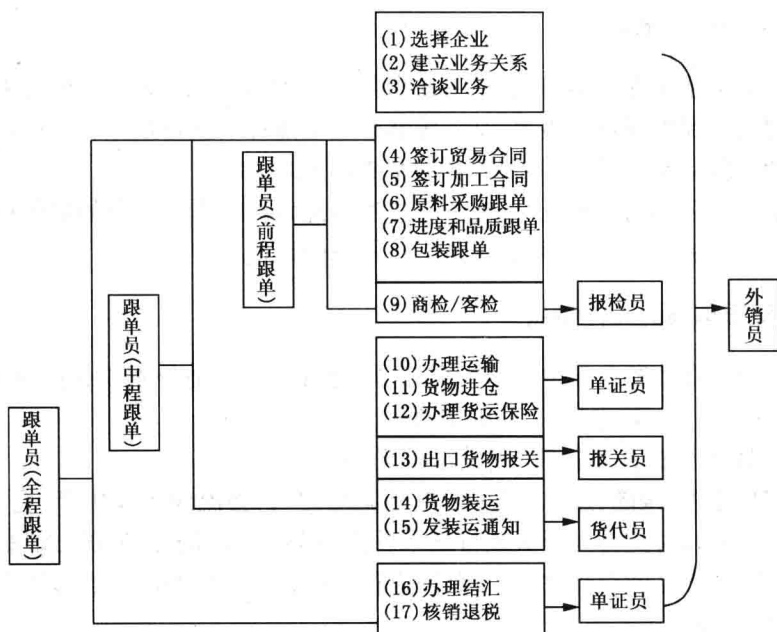


图 1-1 外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系

任务二 熟悉外贸跟单员的操作流程



任务情景

小 Q 拿到一份 ×× 公司国际贸易部的跟单员岗位说明书, 其中职责与任务是这么描述的: 负责与客户交流, 收集业务相关信息, 了解客户要求, 并做好记录; 负责公司产品包装及市场推广; 负责海外市场公司相关产品的价格调查工作; 负责对外报价与本公司内部价格的协调工作; 其他国贸部经理交办的工作任务等。那这些具体事项应该如何操作呢?

一、外贸跟单员的工作内容

1. 前程跟单

前程跟单是指“跟”到出口货物的出货为止。

- (1) 签订合同并审查。外贸跟单员应配合外销员与客户进行洽谈, 签订贸易合同并审查。
- (2) 签订加工合同。当贸易合同签订后, 外贸跟单员要根据合同要求选择生产加

工业企业,签订加工合同。此时,外贸跟单员要了解生产企业的资质、生产规模、技术水平和商业信誉等,保证加工货物能符合贸易合同对品质的有关规定,保证能够及时出货。

(3)原料采购跟单。当加工合同签订后,要根据合同的规定选择原料供应商,签订原料采购合同。外贸跟单员在进行原材料、辅料的跟单业务中,主要是对交货时间、交货质量、交货地点、交货数量和交货价格进行跟踪,外贸跟单员应该配合有关部门对所进原材料、辅料的质量按国际标准或国家标准或双方商定的标准进行严格检验。

(4)生产进度和品质跟单。订立合同后,外贸跟单员要按照合同的要求向生产部门制作并发放生产计划及生产通知单,协助工厂安排生产。在生产跟单过程中,要下到车间向各工序的管理人员了解各款货在生产过程中碰到的问题;必要时,要向客户反映问题,提出建议或征求意见,以确保交货期和质量。同时,为了保证产品的质量,外贸跟单员不仅对原材料、辅料等物品进行入库前的检验,而且还要在生产过程中,协同生产企业的质量监督管理部门依据技术标准严格控制产品的质量,避免次品进入下道工序。当生产加工完成后,要对全部成品质量进行抽样或整体检验。

2. 中程跟单

中程跟单是指在前程跟单的基础上,“跟”到清关装船为止。

(1)办理货运。按 CIF 条件成交时,外贸跟单员应及时办理租船订舱工作,联络船务公司或运输公司,制作装箱单,选择货柜,协助安排装运,并通知客户货已装船,传递资料给客户。

(2)办理货运保险。外贸跟单员在装船前,须按买卖合同规定和国际贸易惯例,及时向保险公司办理投保手续,填制保险单。出口商品的投保手续一般都是逐笔办理。

(3)出口货物报关。无论是自行报关,还是由报关行来办理,外贸跟单员都必须填写出口货物报关单。必要时,还需提供出口合同副本、发票、装箱单或重量单、商品检验证书及其他有关证件,向海关申报出口。

(4)货物装运。货物通关后,外贸跟单员将货物装运出口,及时发装运通知给国外客户,进入下一阶段跟单。

3. 全程跟单

全程跟单是指在中程跟单的基础上,“跟”到货款到账、合同履行完毕为止。

(1)制单结汇。出口货物装运之后,外贸跟单员应及时按信用证要求缮制单据,并在信用证规定的交单有效期内,向有关银行办理议付手续。

(2)核销退税。出口企业在货物出口和收汇后,外贸跟单员凭银行水单,向外汇管理局办理出口收汇核销手续,并在规定的时间内向税务机关(国税)办理退税手续。

二、外贸跟单员的工作流程

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。外贸跟单员的工作流程见图 1-2。

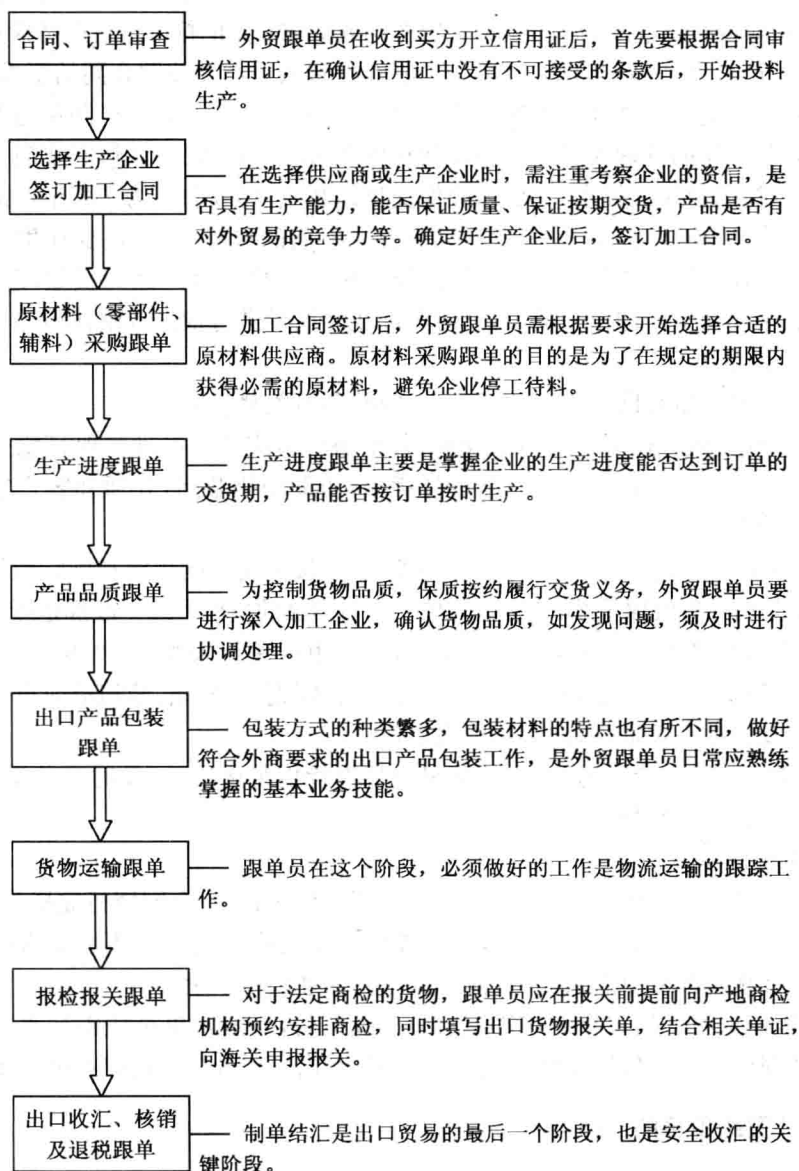


图 1-2 外贸跟单员的工作流程

项目二 外贸跟单岗位要求

知识目标:

知晓外贸跟单员岗位的要求

熟悉外贸跟单员必须具备的能力

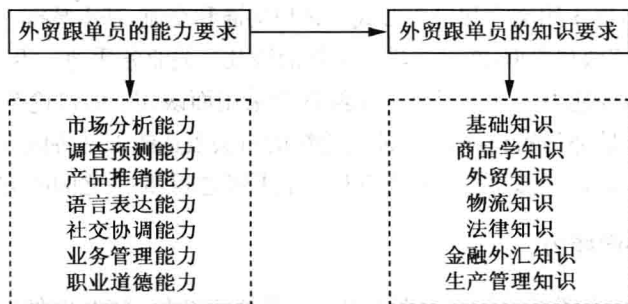
掌握外贸跟单员必须具备的专业知识

能力目标:

领会外贸跟单员的岗位职责要求,成为合格的外贸跟单人才



项目学习路径图



任务一 了解外贸跟单员的能力要求



任务情景

小 Q 手中的跟单员岗位说明书,除了职责与任务外,还有几项内容,如工作权限、协助关系、任职资格等。其中协助关系包括内部和外部协调关系;任职资格主要有:国际贸易、管理或其他相关专业;3 年以上工作经验,1 年以上本行业或相近行业营销管理经验等。小 Q 审视自身是否符合外贸跟单员的条件,并在工作中不断提高自己的素质与能力。

一、市场分析能力

外贸跟单员能分析客户的特点、市场特点以及商品的价格构成,以利于对外报价或审核内部报价。

二、调查预测能力

外贸跟单员能运用市场营销学基本理论与方法分析市场变化与需求动态,利用一切途径捕捉市场信息;能运用收集的市场信息分析资料、预测行情动态和客户需求状况,写出市场调研报告,能提出高效适用的营销建议。

三、产品推销能力

外贸跟单员能主动寻找市场机会,善于掌握客户心理,重合同、守信用,不断地了解、考察、选择和培养客户,努力开发客户群体;能运用各种方式进行企业和产品宣传,注重树立品牌意识,扩大企业和产品的知名度;服务热情,赢得客户的信任和尊重,在平等互利的基础上与客户建立长期、良好、稳定的业务关系,较好地完成推销或进口任务的指标。

四、语言表达能力

外贸跟单员善于用文字和口头形式与客户沟通和交流,基本掌握一门外语,能用外文起草贸易合同、信函和单据,能独立进行对外洽谈及有关业务活动。语言表达能力是外贸跟单员的一项重要能力。外贸跟单工作经常会采用面谈、电话、讨论等形式传递信息,由于个人性格和所处部门的利益不同,能言善辩的口头表达能力是协调人员之间、部门之间关系的润滑剂。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。

五、社交协调能力

外贸跟单员须懂得公共关系学知识,熟悉社交礼仪,较好地处理与客户、上级、同事以及企业外部人员的关系,能灵活运用正确恰当的交际方法与手段,广交朋友。外贸跟单员必须在企业内部的上下级与部门之间,与国内有关业务机构(货代、商检、海关等)、国外客户之间进行信息沟通和交流,这样才能使企业内部协调一致,及时掌握供应商的供应能力和运输机构的货运信息,满足客户的要求,建立起良好的双边及多边关系,从而达到良好的工作目的。

六、业务管理能力

管理能力是外贸跟单员的核心能力。外贸跟单员必须具备良好的合作精神,一定的组织、协调、控制、服务、决策的能力;能合理使用计价货币,会进行汇率换算、成

本核算;并具有处理异议、索赔、理赔等业务能力。只有具备先进的外贸跟单管理理念才能提高外贸跟单的管理水平。

七、职业道德能力

外贸跟单员须充分认识到跟单工作的重要性,以高度的工作责任心自觉地维护国家和企业利益,同时也要尊重与跟单工作相关的单位和部门的合法权益,维护外贸产品的声誉和企业形象,确保正确、完整、及时、简洁地制单和交单,安全收汇。

任务二 了解外贸跟单员的知识要求



任务情景

小Q明白,作为一名外贸跟单员除了必备的能力外,还缺少不了应有的底蕴,那就是渊博的知识。一名优秀的外贸跟单员必须具备哪些知识呢?

一、外贸跟单员的基础知识

1. 政策、法规

作为一名外贸跟单人员,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。

2. 世界人文地理

各贸易国家的商业法律、风俗习惯、宗教、信仰并不完全一致,外贸跟单员为了促成交易的成功,应该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、消费水平等相关知识。

3. 理论知识

外贸跟单员一般要求具有高中(包括中专、技校、职校)以上学历,英语应达到公共英语三级(或三级以上)的单词量,较熟练掌握外贸英文函电以及英译中的基本翻译知识;熟练掌握计算机常用办公软件,正确处理文档和图表。

4. 法律知识

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。从事国际贸易的跟单员必须了解国际货运保险法的有关知识,了解《合同法》、《票据法》、《经济法》等与跟单工作有关的法律知识,做到知法、懂法、守法、用法。