

全国高职高专国际贸易、商务英语规划系列教材

外贸跟单实务



张式锋 张娟 蔺赟 主编



电子工业出版社

PUBLISHING HOUSE OF ELECTRONICS INDUSTRY

全国高职高专国际贸易、商务英语规划系列教材

外贸跟单实务

张式锋 张娟 蔺贇 主编

电子工业出版社

Publishing House of Electronics Industry

北京·BEIJING

内 容 简 介

本书将现代外贸基本理论知识和具体实践融合在一起,以外贸跟单的实际工作流程为主线,按照实际工作情境构建知识和能力架构,编写教材内容;强调基本理论知识为实际操作服务,边讲边做,使学生既能掌握外贸基本知识,又能充分熟悉操作流程。本书在各章前编写了学习目标,在各章中添加了很多有助于阅读和理解的宝贵资料,如知识点链接;在各章后设计了知识巩固。在编写过程中,还采用了大量外贸跟单实际工作中常用的各种表格,直观地帮助学生掌握外贸跟单的基本知识。

本书可以作为高职高专院校“外贸跟单实务”课程的专业教材,还可以供从业人员和想从事外贸跟单工作人员参考。

未经许可,不得以任何方式复制或抄袭本书之部分或全部内容。

版权所有,侵权必究。

图书在版编目(CIP)数据

外贸跟单实务/张式锋,张娟,蔺赞主编. —北京:电子工业出版社,2010.8

全国高职高专国际贸易、商务英语规划系列教材

ISBN 978-7-121-11527-1

I. ①外… II. ①张…②张…③蔺… III. ①对外贸易—市场营销学—高等学校:技术学校—教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆CIP数据核字(2010)第150843号

策划编辑:刘文杰

责任编辑:蔡葵

文字编辑:刘文杰 华睿

印刷:北京市顺义兴华印刷厂

装订:三河市双峰印刷装订有限公司

出版发行:电子工业出版社

北京市海淀区万寿路173信箱 邮编 100036

开本:787×980 1/16 印张:9.25 字数:207千字

印次:2010年8月第1次印刷

印数:4000册 定价:15.00元

凡所购买电子工业出版社图书有缺损问题,请向购买书店调换。若书店售缺,请与本社发行部联系,联系及邮购电话:(010)88254888。

质量投诉请发邮件至 zltz@phei.com.cn, 盗版侵权举报请发邮件至 dbqq@phei.com.cn。

服务热线:(010)88258888。

前 言

外贸跟单是在出口贸易合同履行中，对原材料采购、生产进度与品质控制、货物运输和报检报关进行跟进并收取货款的全过程。随着我国对外贸易的迅速发展，外贸跟单工作已经成为外贸业务中非常重要的一部分。

本书紧紧围绕高职高专人才的培养目标，坚持创新、改革的精神，体现新的课程体系，新的教学内容，以提高学生整体素质为基础，以能力为本位，力求能贴近高等职业教育教学实践，更好地体现出高等教育知识性与职业性相结合的特色。

本书将现代外贸基本理论知识和具体实践融合在一起，以外贸跟单的实际工作流程为主线，按照实际工作情境构建知识和能力架构，编写教材内容；强调基本理论知识为实际操作服务，边讲边做，使学生既能掌握外贸基本知识，又能充分熟悉操作流程。在各章前编写了学习目标，在各章中添加了有助于阅读和理解的宝贵资料，如知识点链接；在各章后设计了知识巩固。在编写过程中，编者采用了大量外贸跟单实际工作中常用的各种表格，直观地帮助学生掌握外贸跟单的基本知识。

本书共 10 部分，根据外贸跟单的流程设计了如下的内容：外贸跟单员的基本要求，样品准备工作实务，合同、订单审查实务，原材料采购跟单实务，生产进度跟单实务，出口产品包装跟单实务，出口产品质量跟单实务，外包（协）跟单实务，货物运输跟单实务，进口贸易跟单实务。

参加本书编写的有青岛酒店管理职业技术学院的张式锋和蔺赟，山东省农业管理干部学院的张娟和魏芳，泰山职业技术学院的王国英等。

在本书的编写过程中还得到很多专家及一线的外贸跟单员的帮助，他们为本书的编写也提供了非常宝贵的意见，在此表示衷心感谢！

由于编者水平有限，书中不足之处在所难免，敬请广大读者不吝赐教。

目 录

项目 1 外贸跟单员的基本要求	1
一、什么是外贸跟单员	1
(一) 外贸跟单员	1
(二) 外贸跟单员的种类	1
(三) 外贸跟单员的工作流程	3
(四) 外贸跟单员的工作性质	6
二、外贸跟单员应具备哪些素质和能力	7
(一) 职业素质	7
(二) 专业知识和应用能力	8
(三) 语言知识和应用能力	8
(四) 计算机知识和应用能力	9
(五) 礼仪知识和社交能力	9
三、外贸跟单员的知识有哪些构成	13
(一) 国际商务基础理论	13
(二) 运输与保险 (shipment and insurance)	13
(三) 商检与报关 (commodity inspection and customs declaration)	14
(四) 商品学知识 (commodity studies)	14
(五) 市场营销 (marketing)	14
(六) 生产管理知识 (production management)	14
(七) 法律知识	15
(八) 国际贸易惯例 (International trade practice)	15
(九) 金融外汇与银行结算 (Knowledge of the financial settlement of foreign exchange and bank)	15
知识巩固	15
项目 2 样品准备工作实务	16
一、样品的基本知识	16
(一) 样品的概念	16
(二) 样品的重要性	16
(三) 样品的种类	17
二、样品准备工作中的注意事项	19
(一) 样品保质保量	19

(二) 留样备份	19
(三) 样品制作费的处理	19
(四) 寄送样品的运费处理	20
(五) 一般样品的寄送	20
(六) 样品通知	20
(七) 样品管理	20
(八) 跟踪样品情况	21
(九) 建立稳定联系	21
知识巩固	21
项目 3 合同、订单审查实务	22
一、项目准备：合同、订单的形式	22
二、项目流程	25
(一) 审核外贸合同的合法性和有效性	25
(二) 审查合同(包括合同初稿)的主要内容	26
知识巩固	27
项目 4 原材料采购跟单实务	28
一、项目准备	28
(一) 原材料采购跟单	28
(二) 原材料采购跟单要求	28
(三) 原材料(零部件)采购跟单方法	29
二、项目流程	31
(一) 制作《采购原材料辅料申请单》	31
(二) 采购单跟踪	32
(三) 原材料(零部件)检验	33
(四) 原材料(零部件)进仓	33
知识巩固	35
项目 5 生产进度跟单实务	36
一、项目准备	36
(一) 生产进度跟单的要求	36
(二) 生产企业不能及时交货的主要原因	36
(三) 按时交货跟单要点	36
二、项目流程	37
(一) 下达生产通知单	37

(二) 制订生产计划	38
(三) 跟踪生产进度	38
知识巩固	40
项目 6 出口产品包装跟单实务	41
一、项目准备: 出口产品包装类型	41
二、项目操作	43
(一) 出口产品包装纸盒跟单	43
(二) 出口包装纸箱跟单	43
(三) 出口包装纸箱造型设计	45
(四) 部分国家出口包装环保要求	45
知识巩固	47
项目 7 出口产品质量跟单实务	48
一、项目准备	48
(一) 出口产品或零部件检验的主要目的	48
(二) 出口产品质量检验工作职能	48
(三) 出口产品质量的构成要素	49
二、项目操作	49
(一) 出口产品生产制造过程的质量监控	49
(二) 出口产品质量检验操作实务	54
知识巩固	59
项目 8 外包(协)跟单实务	60
一、项目准备	60
(一) 外包(协)的原因及形式	60
(二) 外包(协)注意事项	61
二、项目操作: 外包(协)跟单实务	61
知识巩固	64
项目 9 货物运输跟单实务	65
项目准备	65
(一) 国内沿海、江河、湖泊水路运输跟单	65
(二) 国际海洋进出口运输跟单	66
(三) 铁路运输跟单	71
(四) 航空运输跟单	72

(五) 集装箱运输跟单·····	73
知识巩固·····	78
项目 10 进口贸易跟单实务 ·····	79
一、项目准备：进口贸易的分类·····	79
二、项目操作·····	79
(一) 进口业务工作流程·····	79
(二) 进口申报程序与进口跟单实务·····	88
(三) 进口查验程序与进口跟单实务·····	89
(四) 进口放行程序与进口跟单实务·····	89
(五) 进口转关程序与进口跟单实务·····	90
(六) 保税类进口货物报关程序与进口跟单实务·····	91
(七) 加工贸易进口料件银行保证金台账及跟单实务·····	92
(八) 来料加工装配贸易方式与进口跟单实务·····	92
(九) 进料加工装配贸易方式与进口跟单实务·····	94
(十) 入境检验检疫工作程序与进口跟单实务·····	96
知识巩固·····	98
附录 A 国际商务跟单员岗位资格认证考试大纲 ·····	99
附录 B 外贸跟单业务的法规与制度 ·····	106
参考文献 ·····	139

项目 1 外贸跟单员的基本要求



学习目标

- ① 了解外贸跟单员岗位的工作性质
- ② 了解外贸跟单员岗位的工作流程
- ③ 了解外贸跟单员岗位的技能与素质要求

一、什么是外贸跟单员

（一）外贸跟单员

外贸跟单员是指在进出口业务中,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或操作,协助履行贸易合同的外贸业务人员。“跟”是跟进、跟踪各环节;“单”是指合同或信用证项下的相关订单。

（二）外贸跟单员的种类

根据跟单员所在企业的不同,可以分为外贸公司跟单员和生产企业跟单员。

生产企业跟单员的跟单工作大部分侧重于以生产跟单为主,即以生产过程的产品质量和数量跟踪为主。因此,对跟单员的素质要求,偏重于产品知识、工艺质量、一般的外语沟通等。同时,生产类企业是以从事生产加工为主的企业,因此其自身的外贸工作能力比不上专业的外贸公司。因此,对生产企业跟单员的要求更高,其能力必须更加全面。

外贸公司由于其专业从事进出口业务,每位员工在贸易的各个环节都有明确的分工。外贸公司跟单员的能力要求要比生产类企业稍差一些。



知识点链接

外贸跟单员与单证员、外销员、报关员、报检员的区别

跟单员 (merchandise/order tracker)

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中,以客户订单为依据,跟踪产品(服务)

运作流向并督促订单落实的专业人员,是各企业开展各项业务,特别是外贸业务的基础性人才之一。一名合格的跟单员需要掌握国际商务基本理论、运输与保险、商检与报关、国际贸易规则与政策、金融外汇与银行结算等综合知识。

单证员 (documents operator)

单证员处理的是国际间的商品买卖过程中的单证制作、验审等工作(解决单证从无到有的过程)。单证员的工作范围是包括收证、审证、制单、审单、交单、归档等一系列业务活动。其职责是为了制作符合信用证,合同规定的单证,实现顺利结汇、收汇。

外销员 (Export-import sales staff)

外销员是指在具有进出口经营权的企业从事进出口贸易工作的专业人员,主要工作内容有从事国际贸易交流活动、外贸立项、谈判、合同的制作、签订、执行等。

报关员 (customs declarant)

报关员的主要工作就是根据国家的法律法规、海关的办事程序判断某些货物需要何种手续并准备相关文件,按要求制作报关单等并向海关申报,还要配合海关查验、缴纳相关税费等。其工作的主要目的是能让货物顺利出口,报关员不是自由职业者,报关员只能受雇于一个依法向海关注册登记的进出口货物收发货人或者报关企业,并代表该企业向海关办理报关业务。我国海关法律规定禁止报关员非法接受他人委托从事报关业务。

报检员 (customs broker)

报检员是指获得国家质量监督检验检疫总局规定的资格,在国家质检总局设在各地的出入境检验检疫机构注册,办理出入境检验检疫报检业务的人员。报检员受国家质检总局主管,检验检疫机构负责组织报检员资格考试、注册及日常管理、定期审核等工作。报检员在办理报检业务时,应当遵守出入境检验检疫法律法规和有关规定,并承担相应的法律责任。

货运代理 (forwarder)

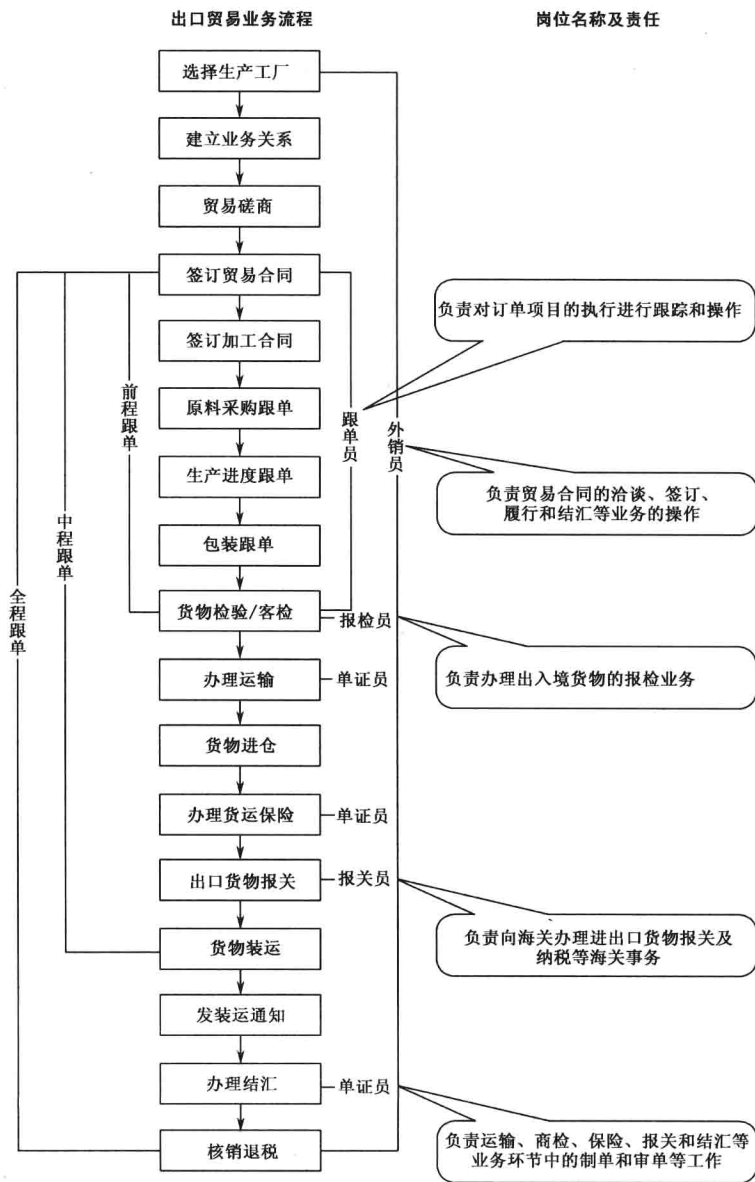
货运代理行业在国际货运市场上,处于货主与承运人之间,接受货主委托,代办租船、订舱、配载、缮制有关证件、报关、报验、保险、集装箱运输、拆装箱、签发提单、结算运杂费,乃至交单议付和结汇。

外贸跟单员与其他外贸岗位区别。外销员主要负责外贸业务操作全过程;跟单员主要负责外销员(经理)交办的涉及业务操作全过程的相关事务,侧重于订单获取后对订单的执行跟踪和操作,根据不同的企业及跟单员自身工作熟练程度差别,其所涉及的工作内容是不同的;单证员主要负责商检、运输、保险、报关、结汇等环节的单证事务;报关员主要负责货运、运输工具、货品进出境时向海关办理进出口报关纳税等海关事务;报检员主要负责办理

货物、运输工具、货品进出境时的商检事务；货运代理员主要负责办理货运进出境运输事务。

上述各岗位之间的工作内容会有一些交叉。

(三) 外贸跟单员的工作流程



外贸跟单的流程

1) 客户询盘: 一般在客户下 Purchase Order 之前, 都会有相关的 Order Inquiry 给业务部, 做一些细节上的了解。

2) 报价: 业务部及时回复客人查询, 确定货物品名、型号、生产厂家、数量、交货期、付款方式、包装规格及柜型等, Proforma Invoice 给客户做正式报价。

3) 得到订单: 经过洽谈, 收到客户正式的订单 Purchase Order。

4) 下生产订单: 得到客户的订单确认后, 给工厂下订单, 安排生产计划。

5) 业务审批: 业务部收到订单后, 首先做出业务审核表。按“出口合同审核表”的项目如实填写, 尽可能将各种预计费用都列明。合同审批需附上客户订单传真件, 与工厂的收购合同。审核表要由业务员签名, 部门经理审批, 再交管理部人员审核后才能执行。如金额较大的, 或有预付款和佣金等条款的, 要经公司总经理审批才行。合同审批之后, 制成销售订单, 交给部门进程员跟进。

6) 下达生产通知: 业务部在确定交货期后, 满足下列情况可下达生产通知, 通知工厂按时生产。

(1) 如果是 L/C 付款的客户, 通常是在交货期前 1 个月确认 L/C 已经收到, 收到 L/C 后由业务员和单证员分别审查信用证, 检查是否存在错误, 交货期能否保障, 及其他可能的问题, 如有问题应立即请客人改证。

(2) 如果是 T/T 付款的客户, 要确认定金已经到账。

(3) 如果是放账客户或通过银行 D/A 等方式收汇等, 需经理确认。

7) 验货。

(1) 在交货期前一周, 要通知公司验货员验货。

(2) 如果客户要自己或指定验货人员来验货的, 要在交货期前一周, 约客户查货并将查货日期告知计划部。

(3) 如果客户指定由第三方验货公司或公正行等验货的, 要在交货期前两周与验货公司联系, 预约验货时间, 确保在交货期前安排好时间。确定后将验货时间通知工厂。

8) 制备基本文件。工厂提供的装箱资料, 制作出口合同, 出口商业发票, 装箱单等文件 (应由业务跟单员制作, 交给单证员)。

9) 商检: 如果是国家法定商检产品, 在给工厂下订单时要说明商检要求, 并提供出口合同, 发票等商检所需资料。而且要告诉工厂将来产品的出口口岸, 便于工厂办理商检。应在发货一周之前拿到商检换证凭单/条。

10) 租船订仓。

(1) 如果跟客户签订的合同是 FOB CHINA 条款, 通常客户会指定货运公司或船公司。应尽早与货运公司联系, 告知发货意向, 了解将要安排的出口口岸, 船期等情况, 确认工厂的交货能否早于开船期至少一周以上, 以及船期能否达到客户要求的交货期。应在交货期两

周之前向货运公司发出书面订仓通知（ING ORDER），通常在开船前一周可拿到订仓纸。

（2）如果是由卖方支付运费，应尽早向货运公司或船公司咨询船期，运价，开船口岸等。经比较，选择价格优惠，信誉好，船期合适的船公司，并由业务员通告给客户。如客户不同意时要另选客户认可的船公司。开船前两周书面订仓，程序同上。

（3）如果货物不够一个小柜，需走散货时，向货运公司订散货仓位。拿到入仓纸时，还要了解截关时间，入仓报关要求等内容。

（4）向货运公司订仓时，一定要传真书面订仓纸，注明所订船期，柜型及数量，目的港等内容，以避免差错。

11) 安排拖柜。

（1）货物生产完毕并验货通过后，委托拖车公司提柜，装柜。拖车公司应选择安全可靠，价格合理的公司签定协议长期合作，以确保安全准时。要给拖车公司传真以下资料：订仓确认书/放柜纸，船公司，订仓号，拖柜委托书，注明装柜时间，柜型及数量，装柜地址，报关行，及装船口岸等。如果有验货公司监督装柜，要专门声明，不能晚到。并要求回传一份上柜资料，列明柜号、车牌号、司机及联系电话等

（2）传真一份装车资料给工厂，列明上柜时间、柜型、订仓号、订单号、车牌号以及司机联系电话。

（3）要求工厂在货柜离开工厂后尽快传真一份装货通知给业务部，列明货柜离厂时间、实际装货数量等，并记装箱号码和封条号码作为提单的资料。要求工厂装柜后一定要记住上封条。

12) 委托报关：在拖柜的同时将报关所需资料交给合作报关行，委托出口报关及做商检通关换单。通常要给报关留出两天时间（船截关前）。委托报关时，应提供一份装柜资料，内容包括所装货物及数量，口岸，船公司，订仓号，柜号，船开截关时间，拖车公司，柜型及数量，本公司的联系人和电话等。

13) 获得运输文件。

（1）最迟在开船后两天内，要将提单补料内容传真给船公司或货运代理。补料要按照L/C 或客户的要求来做，并给出正确的货物数量，以及一些特殊要求等，包括要求船公司随同提单出具的船证明等。

（2）督促船公司尽快出提单样板及运费账单。仔细核对样本无误后，向船公司书面确认提单内容。如果提单需客户确认的，要先传真提单样板给客户，得到确认后再要求船公司出具正本。

（3）及时支付运杂费，付款后通知船公司及时取得提单等运输文件，支付运费应做登记。

14) 准备其他文件。

（1）商业发票：L/C 要求提供的文件中，对商业发票要求最严格。发票的日期要确定在开证日之后，交货期之前。发票中的货物描述要与L/C 上的完全相同，小写和大写金额都要正确无误。L/C 上对发票的条款应显示出来，要显示唛头。如果发票需办理对方大使馆认证，

一般要提前 20 天办理。

(2) **FORMA 原产地证书**: FORMA 原产地证书要在发货之前到检验检疫局申办。需注意的是运输日期要在 L/C 的交货期和开船日之前,在发票日期之后。未能在发货之前办理的,要办理后发证书,需提供报关单,提单等文件。经香港转运的货物,FORMA 证书通常要到香港的中国商检公司办理加签,证明未在港对货物进行再加工。

(3) **一般原产地证**: 一般原产地证可在中国贸易促进会办理,要求低一些。可在发货之后不太长的时间内补办。如果原产地证书要办理大使馆加签,也和发票一样要提前 20 天办理。

(4) **装运通知**: 一般是要求在开船后几天之内,要通知客户发货的细节,包括船名,航班次,开船日,预计抵港日,货物及数量,金额,包装件数,唛头,目的港代理人等。有时 L/C 要求提供发送证明,如传真报告书,发函底单等,注意按客户要求的时间内办理。

(5) **装箱单**: 装箱单应清楚地表明货物装箱情况。要显示每箱内装的数量,每箱的毛重,净重,外箱尺寸。按外箱尺寸计算出来的总体积要与标明的总体积相符,要显示唛头和箱号,以便于客人查找。装箱单的重量,体积要与提单相符。

15) 交单。

(1) 采用 L/C 收汇的,应在规定的交单时间内,备齐全部单证,并严格审单,确保没有错误,才交银行议付。

(2) 采用 T/T 收汇的,在取得提单后马上传真提单给客户付款,确认收到余款后再将提单正本及其他文件寄给客户。

(3) 如果 T/T 收汇的,要求收全款才能做柜的,要等收款后再安排拖柜。拿到提单后可立即寄正本提单给客户。

16) **业务登记**: 每单出口业务在完成后要及时做登记,包括电脑登记及书面登记,便于以后查询,统计等。

17) **文件存档**: 所有的文件、L/C 和议付文件必须留存一整套以备查用。

18) **单证员**平时应注意收集运价变动、船期、航线等信息,为业务员报价提供帮助。

(四) 外贸跟单员的工作性质

1. 跟单员是业务员

其工作不仅仅是被动地接受订单,而是要主动地进行业务开拓,对准客户实施推销跟进,以达成订单为目标,即进行业务跟单。因此,跟单员必须:

(1) **寻找客户**: 通过各种途径寻找新客户,跟踪老客户。

(2) **设定目标**: 区分主要客户和待开发的客户,并制订工作着重点及分配的工作时间。

(3) **传播信息**: 将企业产品的信息传播出去。

(4) **推销产品**: 主动与客户接洽,展示产品,以获取订单为目的。

- (5) 提供服务：产品的售后服务，及对客户的服务。
- (6) 收集信息：收集市场信息，进行市场考察。
- (7) 分配产品：产品短缺时先分配给主要客户。

2. 跟单员是业务助理

跟单员在许多时候扮演业务经理助理的角色，协助业务经理接待、管理、跟进客户，因此跟单员要：

- (1) 函电的回复；
- (2) 计算报价单；
- (3) 验签订单；
- (4) 填对账表；
- (5) 目录、样品的寄送与登记；
- (6) 客户档案的管理；
- (7) 客户来访接待；
- (8) 主管交办事项的处理；
- (9) 与相关部门的业务联系。

3. 跟单员是协调员

跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪，即进行生产跟踪。跟踪的要点是生产进度，货物报关，装运等。因此，在小企业中，跟单员身兼数职，既是内勤员，又是生产计划员，物控员，还可能是采购员。在大企业，则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货，跟踪出货。

二、外贸跟单员应具备哪些素质和能力

由于外贸跟单员工作范围涉及面非常广泛，因此除了对职业素质的要求以外，还要有以下能力，包括专业知识和应用能力、语言知识和应用能力、计算机知识和应用能力、礼仪知识和社交能力。

(一) 职业素质

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，其主要表现在职业兴趣、职业能力、职业个性及职业情况等方面。影响和制约职业素质的因素很多，主要包括受教育程度、实践经验、社会环境、工作经历以及自身的一些基本情况（如身体状况等）。一般来说，外贸跟单员通过系统学习和培训，综合掌握外贸跟单的基础知识，将会极大地提高职业素质和就业竞争力。实际上，职业素质越高的人，获得成功的机会就越多。外贸跟单员职业素质主要包括以下几方面：

- 1) 热爱社会主义祖国, 自觉维护国家和企业的利益, 关注国内外的政治经济形势, 能正确处理好国家、集体和个人之间的利益关系, 为对外经济贸易事业勤奋工作。
- 2) 遵纪守法、廉洁自律, 不行贿、索贿、受贿, 在对外经济交往中珍视国格和人格。
- 3) 严守国家机密和维护商业机密, 自觉遵守外事纪律, 遵守企业的各项规章制度。
- 4) 对本职工作认真负责, 忠于职守; 努力学习, 勇于实践; 积极开拓, 锐意进取。

(二) 专业知识和应用能力

总的来说, 外贸工作的实际要求跟单员具有完善的专业素养和专业知识。外贸跟单员需要具有的专业知识包括以下几个方面。(详见第三节 外贸跟单员的知识有哪些构成)

- 1) 国际商务基础理论;
- 2) 运输与保险;
- 3) 商检与报关;
- 4) 商品学知识;
- 5) 市场营销;
- 6) 生产管理知识;
- 7) 法律知识;
- 8) 国际贸易惯例;
- 9) 金融外汇与银行结算。

(三) 语言知识和应用能力

语言是外贸跟单员与外商沟通交流的媒介, 因此语言技能在业务运行的过程中是与专业能力同等重要的素质。外贸跟单员需要熟练掌握一门外语, 熟练是指具有良好的听说读写能力。

1. 听

外贸跟单员要具有良好的听力, 能够通过电话或在会面时听懂外商所表达的意图并在合适的时候正式洽谈业务。



国际贸易中, 所面对的客户可能来自世界各地, 除某些国家使用本国语以外, 英语使用的频率最高。但是一些非主要英语国家的商人如印度、巴基斯坦、中东各国在讲英语时带有非常浓重的口音, 这给外贸工作者的听力带来了很大困难。因此, 致力于从事外贸的工作者在需要练好自己的听力基本功的同时, 还要多寻找各种听力材料以便适应未来工作之需。

2. 说

外贸跟单员能通过电话或在会面时能够将产品信息,交易信息和其他意图准确地传达给对方。除了多寻求与外籍人士交流的机会以外,还可以通过自己模仿听力材料或口语材料的内容,复述大意等方式练习口语。

3. 读

外贸跟单员要能够读懂外语合同,所经营门类的产品说明书,国外客户所写的商务信函以及外贸环境中常用的单证。

4. 写

外贸跟单员要能够掌握商务信函的写作技巧,使用相应外语书写商务信函;同时能够撰写基本的商务合同;必要时协助单证员制作必要的外贸单证。

(四) 计算机知识和应用能力

随着社会的发展和技术的进步以及网络的不断发展和应用,电子商务正在逐渐取代传统的外贸形式。电子商务的影响体现在外贸工作的各个环节上,如通过网络搭建的 B2B (business to business, 企业对企业) 平台在全球搜寻潜在客户,通过电子邮件系统和 MSN (messenger, 和腾讯 QQ 类似的通信工具) 等媒介和世界各地的客户进行沟通,通过电子系统进行报关、报检、运输、仓储、口岸、保险、外汇核销、出口退税。所以说,外贸工作正在走向全方位电子商务的时代。在这样的背景之下,跟单员计算机应用能力成为继语言能力之后的最为重要的能力之一。

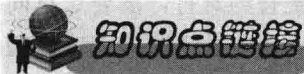
(五) 礼仪知识和社交能力

商务礼仪,就是公司或企业的商务人员在商务活动中,为了塑造个人和组织的良好形象而应当遵循的对交往对象表示尊敬与友好的规范或程序,是一般礼仪在商务活动中的运用和体现。

涉外社交礼仪内容非常复杂,无法详尽,本书只简单陈述一下涉外商务礼仪的十项基本原则:

1. 维护形象 (Image maintenance)

在涉外交往中,每个人都必须时时刻刻注意维护自身形象,特别是要注意维护自己在正式场合留给初次见面的外国友人的第一印象。



个人形象构成的主要六个方面

1) 仪容,是指一个人个人形体的基本外观。