



高职国际贸易实务专业“十二五”新标准系列教材

外贸跟单操作

主编◇童宏祥



华东师范大学出版社



高职国际贸易实务专业“十二五”新标准系列教材

外贸跟单操作

主编 ◇ 童宏祥



华东师范大学出版社

图书在版编目 (CIP) 数据

外贸跟单操作/童宏祥主编. —上海: 华东师范大学出版社, 2013. 11
高职国际贸易实务专业“十二五”新标准系列教材
ISBN 978-7-5675-1428-7

I. ①外… II. ①童… III. ①对外贸易—市场营销学—
高等职业教育—教材 IV. ①F740.4

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2013)第 284831 号

外贸跟单操作

主 编 童宏祥
策划组稿 李恒平
项目编辑 蒋 将
审读编辑 金 天
版式设计 卢晓红
封面设计 孔薇薇

出版发行 华东师范大学出版社
社 址 上海市中山北路 3663 号 邮编 200062
网 址 www.ecnupress.com.cn
电 话 021-60821666 行政传真 021-62572105
客服电话 021-62865537 门市(邮购)电话 021-62869887
地 址 上海市中山北路 3663 号华东师范大学校内先锋路口
网 店 <http://hdsdcbs.tmall.com>

印 刷 者 常熟市文化印刷有限公司
开 本 787×1092 16 开
印 张 14.75
字 数 326 千字
版 次 2014 年 1 月第 1 版
印 次 2014 年 1 月第 1 次
印 数 3100
书 号 ISBN 978-7-5675-1428-7/F·235
定 价 30.00 元

出 版 人 朱杰人

(如发现本版图书有印订质量问题,请寄回本社客服中心调换或电话 021-62865537 联系)

前言

外贸跟单操作指在出口贸易业务过程中,对出口合同标的在生产过程中实施全方位的跟进,主要包括加工生产企业的选择、原材料的采购、生产进度的控制、货物品质的监控、出口货物的监管、出口货款的结算、售后服务的管理。随着我国对外贸易经济的迅猛发展,外贸跟单工作已显得尤为重要,并在进出口贸易公司和外贸生产企业中形成了独立的工作岗位。

《外贸跟单操作》是高职高专国际贸易专业、国际商务专业、商务英语专业的一门核心课程。

《外贸跟单操作》教材是校企合作、校际合作的结晶,在取材、结构和内容等方面具有一定的特点。主要表现为下列四方面:

一是体系对接工作过程。教材以我国出口贸易业务信用证支付方式和服装交易为背景,突出工作过程的主体地位,围绕出口贸易跟单业务这一主线,按照实际工作情境构建课程结构,以工作任务为纽带架构整个业务过程。

二是结构对接学生认知特点。教材根据业务的操作环节分成多个项目背景,每个项目背景由多个工作任务所构成,每个工作任务是按照高职高专学生的认知特点分成“实例操作”、“体验活动”和“活动分析”三个模块,强调专业理论知识为业务操作服务,边讲边做,通过实例与体验活动等具体形式来帮助学生掌握相关的专业知识和操作技能,并在每个项目末尾设置职业技能训练,起到对专业知识技能复习与巩固的积极作用。

三是内容对接实际业务。教材引用企业的三套实际业务案例,分别用于“实例操作”、“体验活动”和“知识技能训练”,学生通过三套系统的案例业务操作,能达到外贸跟单工作岗位的基本要求。

2 外贸跟单操作

四是目标对接职业标准。教材融入了商务部中国对外贸易经济合作企业协会《国际贸易跟单员职业资格认证考纲》的要求,学生通过本课程的学习,就能直接参加每年的国际贸易跟单员职业资格认证考试。

《外贸跟单业务操作》是编者在《外贸跟单实务》(2006年版、2009年版,童宏祥主编)和《国际贸易跟单员实务》(2011年版,童宏祥编著)的基础上进行的改版,更注重与实际工作岗位的对接度,体现了编者在职教教改领域中的新理念。

本书由童宏祥教授担任主编、策划及总纂。具体编写的分工是:王善祥(项目一)、童宏祥(项目二)、王晓艳(项目三)、卢叶敏(项目四)、李冬玲(项目五)、熊思(项目六)、程欣然(项目七)、童莉莉(项目八)、卢香竹(项目九)、张歆悦(项目十)。由于笔者的水平有限,书中难免出现错误或纰漏,恳请同行和专家不吝赐教。

编者

2013年8月

目录

项目一 外贸跟单员的基本素质	1
任务一 外贸跟单工作的基本内容	
任务二 外贸跟单员的职业素质	
知识技能训练	
项目二 外贸跟单业务的开展	29
任务一 外贸跟单业务的磋商	
任务二 出口产品样品的跟进	
任务三 出口合同的签订	
知识技能训练	
项目三 出口产品加工/生产企业的选择	59
任务一 加工/生产企业的选择	
任务二 加工/生产合同的签订	
知识技能训练	
项目四 出口产品面料采购的跟进	73
任务一 面料采购合同的签订	
任务二 面料入库的跟进	
知识技能训练	
项目五 出口产品加工/生产进度的跟进	87
任务一 加工/生产进度的跟进	
任务二 生产进度异常现象的处理	
知识技能训练	
项目六 出口产品质量的跟进	107
任务一 加工/生产过程中的品质跟进	

2 外贸跟单操作

任务二 入库产品质量的跟进 知识技能训练	
项目七 出口产品包装的跟进	123
任务一 出口产品销售包装的跟进	
任务二 出口产品运输包装的跟进 知识技能训练	
项目八 出口产品的监管与托运	149
任务一 出口货物许可证的办理	
任务二 出口货物托运的办理	
任务三 出口货物报检报关的办理 知识技能训练	
项目九 出口产品的结汇与核销	183
任务一 出口货物货款的结算	
任务二 出口收汇核销与出口退税的办理 知识技能训练	
项目十 售后服务的客户管理	197
任务一 客户服务的跟进	
任务二 客户管理的跟进 知识技能训练	
主要参考文献	218
附录 国际贸易跟单常用英语单词、词组与语句	219

项目一

外贸跟单员的基本素质

学习与考证目标

- 了解外贸跟单员的分类
- 熟悉外贸跟单员工作的主要内容
- 明确外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系
- 掌握外贸跟单员的基本职业要求

项目背景

外贸跟单员是指出口贸易合同签订后,对贸易合同项下订单的货物,在生产加工、货物运输、报检、保险、报关和结汇等环节进行部分或全部跟踪操作,协同完成贸易合同履行的外贸从业人员。

作为本课程的学习者,需要了解外贸跟单工作的具体内容、特点和要求,明确与其他外贸工作岗位的关系,掌握外贸跟单员工作岗位所应具备的职业素质。*

* 全书涉及的人名、电话号码等个人信息,以及企业名称、地址、联系方式、各类单证证件号码等企业信息,均为虚拟。

任务一 外贸跟单工作的基本内容



进出口贸易是一个国家或地区与另一个国家或地区进行商品交换的活动。外贸跟单是进出口贸易业务中的一个操作环节,也是贸易合同履行的基本内容。

一、外贸跟单员的类型

1. 外贸跟单员含义

外贸跟单员是指依据贸易合同和客户订单的相关规定,对出口产品的加工、装运、保险、报检、报关、结汇等环节进行跟进,协助合同履行的外贸业务人员。

2. 外贸跟单分类

(1) 出口外贸跟单和进口外贸跟单

根据货物流向,外贸跟单可分为出口外贸跟单和进口外贸跟单两种形式。前者是指出口商对出口贸易合同的履行进行部分或全部跟踪或操作;后者是指进口商对进口贸易合同的履行进行部分或全部跟踪或操作。

(2) 前程跟单、中程跟单、全程跟单

根据工作范围,外贸跟单可分为前程跟单、中程跟单和全程跟单三种形式。当买卖双方签订贸易合同后,通常出口商根据合同的规定开始备货或委托出口产品的加工,然后制单办理出口货物的托运、报检、投保、报关和结汇等有关手续,收妥货款后办理出口收汇核销和出口退税手续。前程跟单是指“跟”到出口货物的出货为止;中程跟单是指“跟”到清关装船为止;全程跟单是指“跟”到货款到账,贸易合同全部履行完毕为止。

(3) 外贸公司跟单和生产企业跟单

根据企业性质,外贸跟单可分为外贸公司跟单和生产企业跟单两种形式。前者是指外贸公司根据贸易合同的品质、包装和交货时间的规定,选择生产企业,进行原料、品质、包装和生产进度的跟单,按时、按质完成交货义务;后者是指拥有外贸经营权的生产企业根据贸易合同规定的货物品质、包装和交货时间等有关条款,进行原料、品质、包装和生产进度跟单,按时、按质完成交货义务。

二、外贸跟单员与其他工作岗位的关系

出口贸易业务要经过出口合同的商订、出口货物托运、出口货运保险、出境商品检验、出口货物报关和制单结汇等整个环节,相关岗位的从业人员主要有外销员、外贸跟单员、外贸单证员、报检员和报关员。这些岗位工作在外贸业务的进程中有着一一定的关联性,但就工作内容的重点来看,有着明显的差异。外贸跟单员与其他外贸工作岗位的关系如“图 1-1”所示:

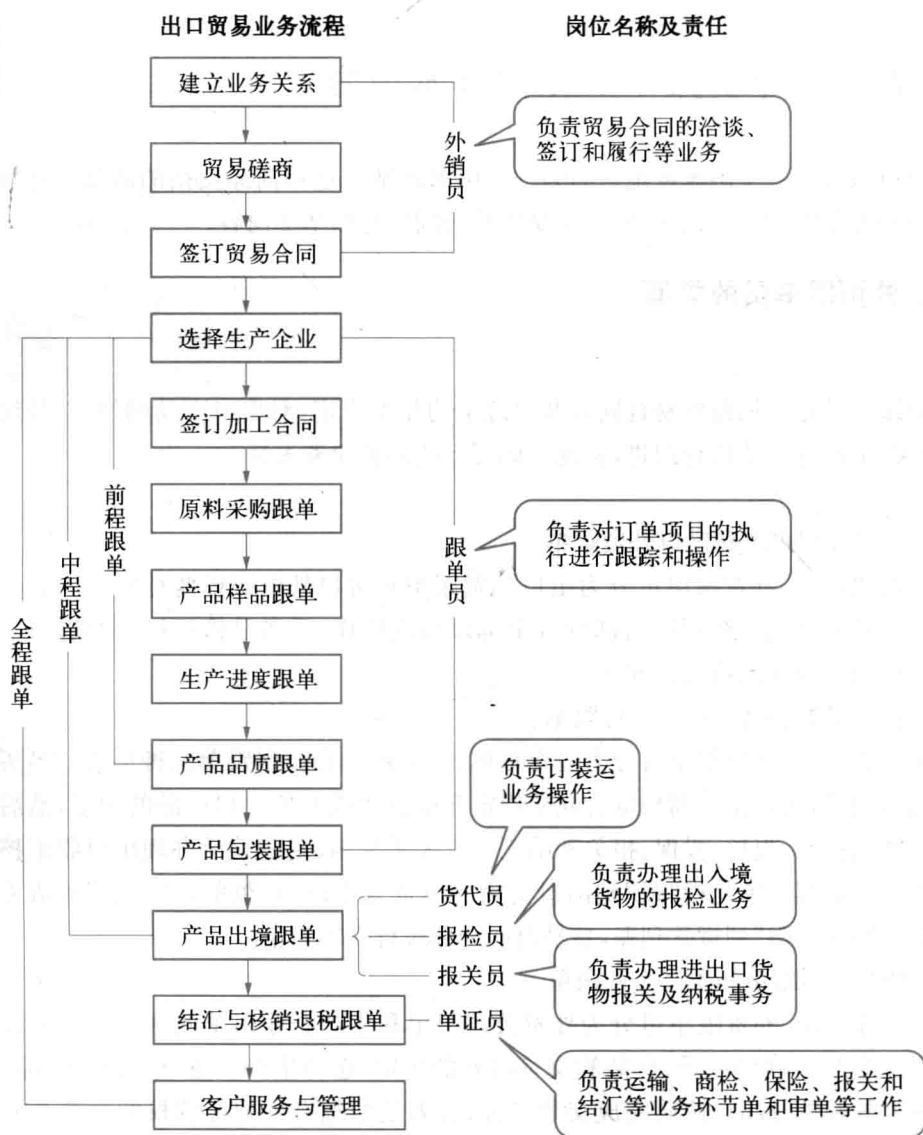


图 1-1 外贸跟单员与相关岗位的关系

三、外贸跟单员的工作内容

外贸跟单员的工作在出口贸易各阶段中有着下列不同的内容：

1. 交易磋商阶段

在交易磋商阶段，外贸跟单员通常是辅助外贸业务员，主要做好以下几项工作：

(1) 备好洽谈样品

在出口贸易磋商中，如用实物样品来表示商品的品质，其方法通常有凭卖方样品买卖和凭买方样品买卖这两种。

① 凭卖方样品买卖是以卖方提供的样品作为交货的依据。此时，外贸跟单员应准备客

户所在国家或地区适销的商品,供客户选择。品质不可太高或太低,要明确成分、规格和包装方法等内容,并要留存“复样”,作为交货时检验品质的依据。

② 凭买方样品买卖是以买方提供的样品作为交货的依据。此时,外贸跟单员应按“来样”复制,并进行分类编号交买方确认。当获准买方认可后,再以该样品的品质为依据进行生产加工。

(2) 提供各种技术与材料的说明书及价格表

在出口贸易磋商中,通常用文字约定商品的品质,如凭规格、等级、标准、商标或牌号等进行买卖。此时,外贸跟单员应提供各种技术说明书,准备一些相关材料和其对应的价格表,以及必要的常用工具,协助外贸业务员做好工作。

2. 出口合同订立阶段

在签订出口合同时,外贸跟单员应该协助外贸业务员对合同的有关内容进行认真审核;对国外寄来的会签合同进行仔细审阅;对有异议的条款必须及时提请主管确认;对合同的品质与交货时间应注意与加工/生产企业的实际生产能力相协调。

3. 出口合同履行阶段

(1) 加工/生产合同签订

当出口合同签订后,要根据合同对出口商品的规定选择加工/生产企业,委托其制作产品。为了确定委托人与受托人的权利义务,双方必须签订加工/生产合同。在签订加工/生产合同前,外贸跟单员要了解加工/生产企业的资质、生产规模、相关生产设备、技术水平和商业信誉等内容,确保出口产品的品质并按时交货。

(2) 物料采购跟单

当加工/生产合同签订后,要根据出口合同对产品的物料规定选择供应商,签订采购合同。例如服装加工,外贸跟单员首先依据进口商的订单进行面料、辅料的采购,选择合适的面料和辅料供应商。在其跟单工作中,主要是对交货时间、交货质量、交货地点、交货数量和货物包装进行跟踪,尤其是面料、辅料的质量。如果其质量过低,会影响服装成品的质量;如果质量过高,又会增加产品的成本。所以,外贸跟单员应该配合企业的质检人员、仓库管理人员,根据国际标准、国家标准或双方议定标准,对入库的面料和辅料进行仔细检验。

(3) 加工/生产进度跟单

为了能及时保证出口产品及时交货,外贸跟单员要在加工/生产过程中,通过加工/生产企业的周报表或月报表了解产品的加工/生产进度,发现加工/生产出现异常现象,应及时与加工/生产企业协商,保证出货的时间。

(4) 品质控制跟单

出口产品质量是出口商履行出口合同的基本义务。外贸跟单员必须协同加工/生产企业严格控制产品的质量,对半成品和产品进行抽样检验,避免次品进入下道工序,杜绝不合格产品的出现。

4. 出口合同履行后阶段

(1) 跟踪客户

当货物出售后,外贸跟单员应及时对客户进行跟踪,对客户意见要进行耐心仔细的解

6 外贸跟单操作

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,提请有关部门进行分析,查找问题,并予以解决。

(2) 客户管理

外贸跟单员协同有关部门人员对国外客户进行跟踪,通过电话或电子邮件了解客户对产品的满意度和需求情况,并对有关信息进行登记,建立客户信息库,为市场的开拓提供客观数据。

四、外贸跟单员的工作特点

1. 业务面广

外贸跟单员的工作范围大,业务综合性强,涉及面宽。这就需要外贸跟单员具备扎实的外贸专业知识,熟悉生产企业的管理与生产流程,掌握商品的专业知识和各国的文化经济背景。

2. 节奏快且急

由于客户是来自世界各地,有着不同的文化背景,对产品各有特殊的要求。外贸跟单员为了满足客户的各种要求,协调好各部门的业务关系,就必须加快工作节奏,务实高效。

3. 沟通性好

在全程跟单工作过程中,外贸跟单员不仅要与加工生产企业内的业务部、生产部、计划部和质检等多个部门发生业务关系,还要到国际货运代理公司、检验检疫机构、海关、银行、国家外汇管理局和税务局等部门办理相关手续,处理跟单业务有关事宜。这就需要外贸跟单员必须具有较强的协调与沟通能力。

4. 政策性强

外贸跟单员的工作不仅具有涉外性,而且还涉及企业的商业机密。这就要求外贸跟单员了解外贸相关的政策与法规,自觉维护国家利益,忠诚于企业,廉洁自律。

5. 责任心强

订单是企业的生命,客户是企业的上帝,只有保证订单项下的产品质量、包装和交货期,企业才能安全收回货款,并能获取持续的订单。这就要求外贸跟单员在跟单工作的过程中,有良好的敬业精神和认真负责的态度,责任心强。

实例操作

业务背景

高力先生于今年大学毕业,在老师与家长的支持下自主创业,建立了一家以自己姓名命名的进出口公司。高力先生虽然是公司的经理,但作为一位职场新人,必须从基本工作做起,决定自己兼任外贸跟单员工作。在开展外贸跟单工作前,高力先生给自己布置了下列一道功课,将在校学习的相关专业知识进行了总结与归纳。

出口跟单工作业务流程及工作内容

流程	工作内容及要求		相关单据
交易磋商	询价		询价单
	报价		报价单
	还盘		
	再报价(如情况特殊,需向上级请示)		报价单
成交	拟订销售确认书		
	送至进口商签字确认		形式发票
	确认后复印交财务及总经理留底		形式发票
催订金	电汇支付方式	信用证支付方式	
	催客户汇出订金	催客户开具信用证	
	收到客户银行水单	收到 L/C	
下单生产	开具生产订单,交业务经理审核		生产订单
	交财务签字确认		生产订单
	下单生产通知单		生产订单
出货报检报关	质检部出验货报告		验货报告
	订舱		订舱确认书
	安排商检		报检单证一套
	准备并填写出货单证一套		报关单证一套
	由财务签出货单,出货		放行条
	向生产部发出出货通知书		出货通知书
	向仓库发出出货单		出货单
	送货/装柜		场站收据
收汇	船务提交正本文件	船务提交正本文件	正本提单
	传真至客户催收尾款	提交全套议付单据至银行	全套结汇单据
	收到客户水单	收到客户水单	水单
核销退税	由财务持全套结汇单据到外汇管理局办理出口收汇核销		水单、核销单、报关单
	由财务持全套退税单据向主管出口退税国税机关申请退税		发票、核销单、报关单
客户服务管理	通过定期与客户联络形式跟踪客户的各种情况		客户联络表、客户订单跟踪表、客户满意度调查表
	协助公司有关部门处理好客户投诉		客户投诉记录表、客户投诉处理通知书
	收集客户信息,进行分类整理,开展针对性业务		客户信息收集表、客户登记表

■ 体验活动

一、活动背景

黄敏创业团队由6位学生组成,分别担任出口贸易业务中的不同工作岗位。各位队员写出自身工作岗位的内容及要求,然后进行互换,从而把握出口贸易过程中不同岗位的工作内容。

二、活动准备

下设外销员、外贸跟单员、货代员、单证员、报检员、报关员六个工作岗位,由队员自愿选择担任,然后填写各自工作岗位的工作内容。

三、活动开展

创业团队的每个队员将各自工作岗位的工作内容填入下表,并进行互换。

出口贸易业务工作岗位内容表

工作岗位	工作内容及要求
外销员	
外贸跟单员	
单证员	
货代员	
报检员	
报关员	

任务二 外贸跟单员的职业素质

职业素质是劳动者对职业能力的一种综合体现。外贸跟单员的职业素质是基于外贸跟单工作岗位对从业人员在职业道德、文化素养和知识技能等方面的规定。

一、职业基本素质

外贸跟单员的职业基本素质主要有以下三个方面:

1. 遵纪守法

自觉遵守我国有关法律法规、外事纪律和企业的各项规章制度,严守国家和商业机密,廉洁自律,自觉维护国家和企业的利益。

2. 诚信敬业

忠于职守,爱岗敬业,努力工作,积极开拓,锐意进取,体现自我价值。

3. 商务礼仪

礼仪是人与人之间在接触交往中,相互敬重和友好的行为规范,体现着个人的品质和文化素养,能起到良好的沟通作用。外贸跟单员应具备的礼仪主要表现如下:

(1) 仪容仪表

① 具有良好的生活习惯。适时理发,经常梳理,着装整洁;不要当着他人的面打哈欠、修指甲和咳嗽,不要吃葱、蒜、韭菜之类的辛辣食品。

② 要遵时守约。参与业务谈判、签订协议、出席宴请以及参加接待客商活动,都应严格遵守时间,体现自身的良好素质。

③ 见面行礼。初次见面,应向对方主动问好,如遇庆典活动,应致节日祝贺;在自我介绍时,应双手递给对方名片,如对方为多人,先与地位高者交换,然后双手接收客商名片;切忌立即将其放入包内,或任意丢在桌上;切忌询问女性年龄、婚否和收入等。

④ 礼让女士。进出电梯或大厅要女士优先,如在户外行走,男士应在女士外侧,起到安全保护作用;访问时,应先介绍女士,后介绍同行的男士。

⑤ 入房敲门。进入他人房间应先轻轻敲门,得到允许方可进入;说话不要大声谈笑,拜访先要预约。

(2) 电话用语

① 问候来电者。接通话的第一句话应是问候对方,便自报家门。如:“您好!上海进出口贸易公司,请问有什么能帮助你的?”,目的是让来电者知道是否已经找对所要找的人、公司或部门;拨打电话时,可以说:“请问高田社长在不在呢?”;接听电话的一方可说:“请问您是哪一位?”;与客户的对话开始时,要记住客户姓名和职位,在说话过程中不时地称呼,等等,让客户享受到一种做上帝的感觉。

② 通话内容紧凑、主次分明、重复重点、积极呼应。通话时不宜东拉西扯,应立即转入主题,如“有一件事情想和您商量一下”等;为了确保重点内容,如时间、地点、价格和数据等为对方所记住,必要时应加以适当的重复,如“请允许我重复……”;在对方叙说中,应认真倾听,不管对方谈论的是否重要,或自己对此有无兴趣,都应积极呼应,如“是的”等。

(3) 商务接待

商务洽谈是外贸公司日常业务活动的主要内容,其分为三类:一是未经事先约定,外商直接至公司要求洽谈外贸业务的;二是事先约定在企业谈判室或酒楼进行商务洽谈的;三是邀请境外客户前来商谈业务的。对于未经事先约定的商务接待,外贸跟单员要主动热情,对客户登门商洽表示欢迎,互换名片,细心听取客户陈述。如遇职务较高的客户,应请我方相应职务的主管会见。尔后,外贸跟单员应将商谈记录进行整理,并向公司主管汇报。对于事先约定的,外贸跟单员应做好充分准备,安排好接待时间、谈判室、午晚餐和接待人员,并认真制订好洽谈方案。洽谈时,外贸跟单员要耐心听,认真记,有不清楚的可提问。在结束洽谈时,外贸跟单员应概括一下所谈的内容,并征询对方是否同意自己的概括,避免今后开展贸易中引起争议。客户离别后,外贸跟单员应把洽谈内容整理成书面材料,交公司负责人。

(4) 境外客商接待

境外客商接待程序如下:

① 拟订接待计划。该计划大致包括：客户所在国别、地区与企业名称；来访者姓名、职务与来访目的；抵境、离境与航班的时间；迎送陪同人员名单；安排参观访问、浏览、食宿与交通；贸易洽谈时间；赠送礼品等。

② 落实接待工作。其工作内容主要包括：提前预订客房，安排用车；落实商务谈判地点、宴请的时间和地点以及参观的单位；备好赠送有纪念意义的礼品。

③ 迎宾。客商抵达入境大厅应立即主动出迎，握手致意。如为初访者，可手持客商姓名的纸卡迎候。客商到达后，将其安排在轿车后座右侧入座，到达宾馆应协助外商办理住宿登记并送至客房。

④ 商务洽谈。外贸跟单员应坐于我方主管人身旁，以主管人为主谈。外贸跟单员在商谈中需要补充说明，可轻声向主管人提出或递小字条；不要擅自插嘴。如有必要，可经主管人同意再作补充发言。会谈后，外贸跟单员要对记录进行整理。

⑤ 宴请。宴请规格以来客身份、职务及商务洽谈情况而定。宴请应事先告知，应派车在宾馆门外候接。商务活动宴请采取即席祝酒，不要向客商劝酒。宴请结束后，需先让客商退席。我方主管和其他人员可在宴会厅门口或至电梯口告别。

(5) 宴请礼仪

凡请柬或邀请书上注有“R. S. V. P.”(请答复)字样的，均应迅速答复；如注有“To: Reminder”(备忘)字样，可不必答复。在接受邀请之后，遇特殊情况而不能出席时，应尽早向主人解释、道歉。出席宴请活动，应略早到达，如是正式宴会，应按分配的桌号、座位入座。宴会开始，相互敬酒表示友好，进食要讲究文明。在宴请活动中，不要吸烟，不要大声谈笑。如有事需提前退席，应向主人说明后悄悄离开，也可事先打招呼，届时离席。宴会结束后，在主宾退席后再告辞，并要握手告别致意。

相关链接

各国风俗礼仪

1. 美国的风俗礼仪

进行贸易活动宜穿西服；会谈需事先约定，对话直截了当；除节假日外，应邀吃饭时不送花或礼品，如想有所表示，可给女主人带点小礼物；在餐厅、饭店吃饭，需给服务员小费，通常为费用的10%—15%。

2. 英国的风俗礼仪

进行贸易谈判应事先约定地点、时间，穿庄重的服装准时出席；出访时，应错开7—8月份的公众假期；酒店和餐厅通常加收10%的附加服务费，另酌情给服务员、司机、搬运工小费；送礼应安排在晚餐后，礼品不宜过重，避免误为行贿；英国人喜欢高级巧克力、名酒和鲜花。

3. 法国的风俗礼仪

法国人的时间观念强，会晤时间需事先约定，生活上讲究安逸，追求时尚，喜欢酒