

外贸跟单概述



学习目标

知识目标

1. 了解外贸跟单的定义。
2. 了解外贸跟单员岗位的产生背景及分类。
3. 掌握外贸跟单员的主要工作内容。
4. 了解企业对外贸跟单员的基本素质要求。

能力目标

1. 能结合外贸流程流利论述外贸跟单主要工作内容,具备从容应对外贸跟单员面试等环境下相关问题的能力。
2. 能陈述外贸跟单员岗位与其他外贸工作岗位的不同。

素养目标

1. 涉足新领域或新岗位时具备主动学习、快速了解并融入新岗位的能力。
2. 具备信息化时代背景下搜索与整理网络碎片化信息的习惯与能力。
3. 产生认真学习外贸跟单员岗位知识与技能的意识。



工作任务

工作任务描述

浙江迪佳贸易有限公司主要从事服装出口贸易,小李是浙江迪佳贸易有限公司的新人,其工作岗位是外贸跟单员。作为刚入行的新人,小李的精神状态非常好,想要好好地学,把外贸跟单员的工作做好。

小李打算先整理出外贸跟单员的主要工作内容,而后逐一学习突破。同事建议他既可以从了解外贸流程开始,也可以在网上多看些外贸跟单员的招聘广告,总结出比较详细的外贸跟单员工作内容。

工作任务分解

任务一 整理外贸流程,分析跟单工作

请帮助小李画出口贸易流程图,并思考外贸各个工作岗位(如外贸业务员、单证员、报关员等)在整个流程中主要负责哪些环节的工作,其中外贸跟单员的主要工作可能会在哪些环节。

任务二 根据招聘广告,总结外贸跟单工作内容

利用网络,查找企业外贸跟单员招聘广告。

(1) 根据查找结果,对任务一得出的结论进行具体工作细节的补充,总结外贸跟单员的主要工作内容。

(2) 总结企业对外贸跟单员的素质要求。



任务执行基础知识

一、外贸跟单的含义

随着外贸行业的发展,专业化的外贸订单跟踪及管理成为迫切的需求,外贸跟单岗位即是顺应这一需求而产生的。

从字面意思来看,“外贸跟单”中的“跟”是指跟进、跟踪,“单”是指外贸合同或订单,即跟踪外贸订单的意思。也就是在进出口贸易合同签订后,跟着“单”走。出口跟单时,对贸易合同项下所订的货物,在生产加工、包装、装运、运输、报关、结汇等环节进行跟踪或操作,保障外贸订单按质、按量、按时完成。进口跟单时,对进口货物进行必要的跟踪及货物到达时的进口报关、报检、付汇核销等跟踪或操作。

值得注意的是,外贸跟单员“跟踪外贸订单”的过程中,有些工作是由其他岗位的工作人员操作完成的,如合同履行过程中的外贸单据需要外贸单证员完成,出口货物运输过程需联系国际货运代理公司的货代员完成,报关报检工作需要专业的报关报检工作人员操作等,外贸跟单员在这些环节中的工作主要是“跟踪、协调”。

二、外贸跟单的种类

根据货物的流向分,外贸跟单可以分为出口业务跟单和进口业务跟单。其中,进口业务跟单以跟踪进口订单履行进度为主,工作相对简单,因此进口贸易企业很少设置进口跟单员岗位。相对而言,出口跟单的工作比较复杂,企业招聘广告中的外贸跟单员主要指的也是出口业务跟单员,因此出口业务跟单员的工作是本书的重点阐述内容。如无特殊说明,本书后续内容中的外贸跟单员均指出口业务跟单员。

出口跟单根据出口跟单的业务进程或出口企业的性质、出口跟单的产品类型,又可以进一步细分,具体如表1所示。

表1 出口跟单常见分类

划分依据	分类	定义
根据出口跟单的业务进程	前程跟单	“跟”到出口货物出货为止
	中程跟单	“跟”到清关装船为止
	全程跟单	“跟”到货款到账、合同履行完毕为止
根据出口企业的性质	外贸公司跟单	外贸企业的跟单(为和生产企业跟单做区分,本书中的“外贸企业”特指自己没有生产部门,落实外贸订单时产品无法自行生产,需找工厂生产的出口企业)
	生产企业跟单	拥有外贸经营权的生产企业的跟单(自产自销)
根据出口跟单的产品类型	机电产品跟单、纺织品跟单、服装跟单、鞋类跟单、玩具跟单、家具跟单等	

本书中的外贸跟单为全程跟单,即跟到货款到账、合同履行完毕为止。同时,大部分项目的学习基于外贸公司跟单员背景,小部分项目的学习基于生产企业跟单员假设。



任务操作指导

任务一 整理外贸流程,分析跟单工作



出口贸易流程根据贸易报价术语及贸易结算方式的不同,而有一定的区别。下面以 CIF+L/C 为例,整理一般贸易出口贸易流程,如图 1 所示。

微课:根据外贸流程,分析跟单工作

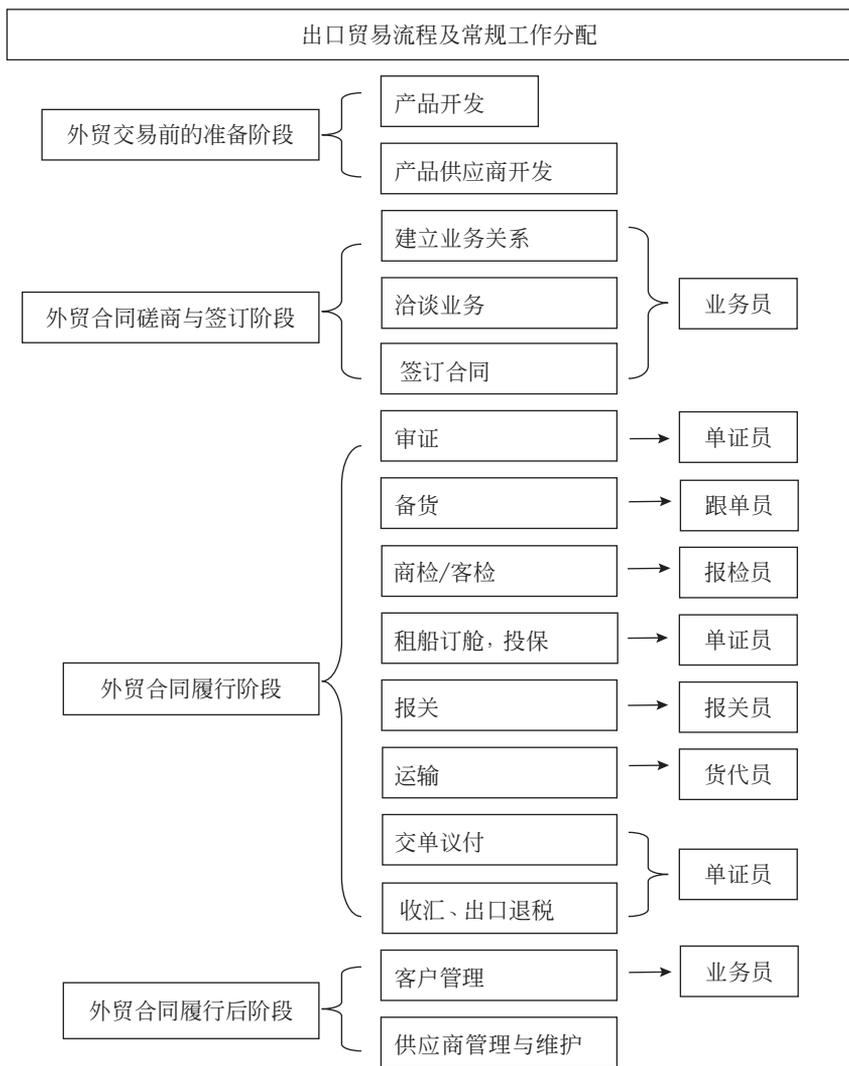


图 1 一般贸易出口流程(CIF+L/C)

从图 1 可以看出,洽谈业务及客户管理由外贸公司的外贸业务员负责,审证制单相关工作由外贸公司的外贸单证员负责,外贸跟单员的工作主要发生在外贸订单签订后的备货环节。

由于外贸跟单员是跟踪外贸订单全程的,因此其他环节的工作虽然不是由外贸跟单员

主要负责或操作,但需要进行合同履行进度的跟踪,过程中出现问题时需要做一些协助或协调工作。例如,外贸单证员填制货运相关单据时,会涉及产品的重量、体积等信息,此时需要外贸跟单员及时从备货工厂处获取信息告知单证员;货物办理报关手续时,若出现无法及时报关的情况,跟单员需要了解原因,协助解决等。

这是根据出口贸易流程图简单推断出的外贸跟单员的工作内容,其具体工作内容还需在任务二中细化。

任务二 根据招聘广告,总结外贸跟单工作内容

任务一通过出口贸易流程图简单分析了外贸跟单员的工作内容,发现外贸跟单员的主要工作可能是在备货环节。本任务中,我们通过前程无忧等专业招聘平台搜索企业外贸跟单员招聘广告。通过真实的招聘广告,分析并总结外贸跟单员的主要工作内容,同时可了解企业对外贸跟单员的素质要求有哪些。



微课:走进现实中的外贸跟单员

一、企业外贸跟单员招聘广告举例

◆ 招聘广告(一)

岗位职责:

- (1) 维护老客户,回复处理邮件。
- (2) 协助外贸业务员顺利完成客户下单、打样、生产、交货、催款等一系列相关事宜。
- (3) 安排车间生产,并与客户核对货期。
- (4) 安排发货,订舱拖车和制作报关资料等相关事宜。

任职资格:

- (1) 大专及以上学历,国际贸易、商务英语相关专业。
- (2) 良好的英语听说读写能力。
- (3) 诚实敬业,有强烈的抗压性和责任心,团队精神佳。

◆ 招聘广告(二)

岗位职责:

- (1) 熟悉样品开发/大货生产的业务流程,协助业务经理完成各项业务工作。
- (2) 全面跟进并控制样品/大货的进度/品质等,及时解决和反馈实际问题。
- (3) 极力配合公司各部门,确保公司业务的流畅进行。
- (4) 根据业务发展需要,开发新的供应商/合作工厂,不断提升工作能力。

任职资格:

- (1) 大专以上学历,国际贸易、服装、英语等专业优先。
- (2) 两年以上外贸服装跟单经验。
- (3) 熟悉外贸产品生产和销售流程,熟练运用相关计算机办公软件。
- (4) 熟悉常规的服装英语,具有一定的英语阅读/书写/口语表达能力。

- (5) 能承受工作压力,可以接受经常出差。
- (6) 性格开朗,工作细致,责任心强,有较强的团队合作精神。

◆ 招聘广告(三)

岗位职责:

- (1) 协助业务员跟进日常订单,熟悉外贸流程。
- (2) 负责传递、确认采购合同。
- (3) 负责跟踪、确认订单交期。
- (4) 负责跟踪、确认包装材质和设计。
- (5) 负责跟踪、确认大货样。
- (6) 开发产品生产业务合作单位。

任职要求:

- (1) 贸易相关专业大专以上学历,英语四级以上,口语流利。
- (2) 具有良好的沟通以及随机应变的能力,处理好工厂订单交期及品质。
- (3) 熟悉外贸出口流程,熟悉外贸出口单据要求。
- (4) 有良好的职业道德和团队合作精神,条理清晰、逻辑能力强,有自我激励和抗压精神。
- (5) 一年及以上业务相关工作经验、行业相关经验者优先。

◆ 招聘广告(四)

岗位职责:

- (1) 销售规划。
 - ① 协助业务员完成市场开发计划,包括重点推广机型方案、新客户开发、电子邮件营销(EDM)计划及方案。
 - ② 协助业务员配合市场部,完成国外展览计划,提出相应参展方案和建议。
- (2) 产品销售。
 - ① 跟进各个询盘,洽谈、签约订单。
 - ② 协助业务员与企业内相关部门的协调工作,按要求传递相关客户要求。
 - ③ 下达备货生产以及生产进度。
 - ④ 安排出运,租船订舱。
- (3) 费用及应收账款。
 - ① 跟踪每周、每月业务费用预算使用情况,编制部门每周、每月报表。
 - ② 跟进货款回收,催收货款和处置问题销售款项。
- (4) 部门建设和管理。

协助整理、归档各类文件资料,并协助其他部门查阅。

任职要求:

- (1) 学历要求:本科及以上。
- (2) 专业知识:产品知识、国际贸易出口单证、营销知识、外语。
- (3) 工作技能:英语、办公软件、客户维护软件等的应用。
- (4) 能力素质:组织协调、沟通能力、信息收集与处理、服务意识、分析判断、全局观念。

◆ 招聘广告(五)

岗位职责:

- (1) 全面负责订单生产过程跟踪,生产进度、流程、工艺、品质,以及订单交货期的控制。

- (2) 擅长与工厂沟通,能吃苦耐劳,能独立高效操作产品打样与跟单。
- (3) 发现质量问题,能及时查明原因,提出改善意见,并跟踪改善结果。
- (4) 及时向公司报告每天的跟单情况、生产进程及质量状况。
- (5) 配合业务和工厂及相关业务单位之间的及时联系和沟通。
- (6) 协助业务员制作订单所需要的资料并同工厂沟通协调,并下达工厂。
- (7) 督促确保订单按时按质顺利出运。

任职要求:

- (1) 有纺织相关跟单工作经验优先,大专以上学历。
- (2) 适应出差。驾照(C照)以上,有驾驶经验者优先。
- (3) 有较强的服务意识和团队精神。
- (4) 能统筹跟单的各项工,对跟单业务有深刻了解,能承受工作压力。
- (5) 能熟练运用 Excel、Word 等办公软件。

从上述招聘广告可以看出,各个公司对外贸跟单员岗位的工作安排不尽相同。和企业的大小或企业性质有一定的关系,通常大企业的岗位分工会比较细致,岗位界限会更明显,而小企业的外贸跟单岗位可能会涉及外贸业务联系、单据处理等其他岗位的工作内容。但总体上看,招聘广告中外贸跟单员的工作内容主要还是出现在“备货”环节,具体工作内容包括下达生产通知单、生产进度跟踪、生产质量跟踪、包装跟踪、运输跟踪、结汇跟踪等内容。此外,产品打样跟踪、产品生产企业开发也是重要的工作内容。总而言之,外贸跟单员的工作主要是和工厂打交道,凡是和“产品、生产、工厂”等有关的工作内容,主要由外贸跟单员完成,其工作内容不仅涉及外贸订单签订后的跟“单”环节,也涉及为保障外贸订单能够顺利签订的订单前阶段。

根据以上招聘广告,结合任务一中“根据外贸流程推断外贸跟单工作”的分析,可以将出口外贸跟单员的工作内容及素质要求总结如下。

二、外贸跟单员的工作内容

1. 外贸交易前的准备阶段

此阶段外贸跟单员的主要工作是产品供应商(外贸产品生产企业)的开发,以及新产品的开发。这项工作主要出现在无自有工厂的外贸企业中,也有可能出现在自身生产能力不足的工贸一体型外贸企业中。

供应商开发实际上是外贸企业的一个常态性工作,目的是找到更好的货源,或促进供货渠道之间的竞争,以获得更有优势的供货价格、质量或服务。由于外贸跟单员经常和工厂打交道,对工厂业务比较熟悉,因此有的外贸公司会将这项工作交给外贸跟单员做。考虑产品供应商的质量直接影响外贸公司的业务,因此公司总经理、外贸业务员等也会涉及这项重要的工作。

2. 外贸合同磋商与签订阶段

外贸合同磋商与签订阶段的主要工作由外贸业务员负责,外贸跟单员在此过程中起到协助作用(从招聘广告中可以看出,外贸跟单员在此阶段需要协助外贸业务员准备产品样品、产品资料等)。简单总结外贸跟单员此阶段的主要工作如下。

- (1) 准备磋商环节的产品样品。
- (2) 提供产品相关的各种技术数据、产品图纸、包装等信息。
- (3) 提供产品相关的测试报告等。
- (4) 提供从工厂获得的报价信息。

不难发现,外贸跟单员在此阶段的主要工作与产品相关,凡是与产品相关的信息或资料,若在合同磋商与签订阶段被需要的话,外贸跟单员都要协助提供。

3. 外贸合同履行阶段

由图 1 可以看出,在合同履行阶段,外贸跟单员的主要工作内容是备货,以及备货完成后的产品出货及出货后环节的跟踪或操作。如果将备货环节的工作内容细化,则可以分为根据外贸订单签订内贸生产合同(生产前),原材料采购跟单(生产初期),生产进度跟单、产品质量跟单、包装跟单(生产中期及尾期)等工作。

(1) 根据外贸订单签订内贸生产合同。外贸跟单员首先要读懂并熟悉外贸订单的要求,并根据要求在已有合作的工厂中选择合适的供应商或寻找新的供应商签订内贸生产合同。

(2) 原材料采购跟单。外贸跟单员在备货环节的主要任务是按时、按质、按量交货,而原材料采购跟单是保证产品质量和进度的一个重要方面。

(3) 生产进度跟单。在生产过程中,外贸跟单员要对生产进度进行有效的跟踪,并及时处理生产中发生的影响进度的突发情况,以保证生产企业按时、按量交货。

(4) 产品质量跟单。产品质量跟单既是生产环节的重点跟踪内容,也是顺利完成外贸订单的关键。外贸跟单员要做好产品生产过程及产品检验等环节的质量监督与把关。

(5) 包装跟单。产品的包装一般由生产工厂采购,并在生产企业完成最后的包装工作,外贸跟单员要根据要求对包装质量及产品装箱作业操作等进行把关。

(6) 出货及出货后跟单。产品备好货后,外贸跟单员需联系货运代理安排出口运输,并对货物出货安排、出口报关报检、运输进度等进行跟踪,及时发现并协助处理过程中出现的问题。出货工作完成后,外贸公司的单证员会完成外贸订单履约的最后环节,包括结汇、退税等工作,外贸跟单员需对这些工作的完成进度进行跟踪。

4. 外贸合同履行后阶段

此阶段的主要工作内容除了任务一中提到的供应商管理与维护外,还可能包括外贸订单各种售后问题的处理,以及产品销售等情况的跟踪,目的是了解产品在国外的销售情况,以促进外贸跟单员对产品进行更好的把关。

本书在编写过程中,根据出口跟单的核心工作内容逐章编写,具体是:项目一 开发供应商;项目二 外贸样品跟单;项目三 根据外贸合同签订生产合同;项目四 原材料采购跟单;项目五 生产进度跟单;项目六 产品品质跟单;项目七 产品包装跟单;项目八 出货及出货后跟单;出口跟单综合技能训练。

需要指出的是,以上分析是对外贸跟单工作内容的一般分析,当涉及具体外贸公司跟单的实际工作时,会因公司的安排不同而有不同的工作分配。另外,当外贸跟单类型不同时,跟单的工作内容或侧重点也会有些许的差别。例如,前程、中程、全程跟单在业务跟踪内容上有一定的差别。本书在编写过程中,为保证知识的完整性,将以全程跟单为例来阐述。再如,外贸企业跟单员和生产企业跟单员工作侧重点,或某些工作环节的工作难度上会有一定差别。例如,相较一般外贸企业而言,足够大的生产型外贸企业一般自产自销,不需要寻找

其他工厂生产产品,因此没有签订内贸合同的环节,也不需要平时开发供应商。本书在编写过程中,将在不同项目之间采用不同视角(外贸企业跟单员或生产企业跟单员)进行阐述或分析,以学习或了解外贸跟单员更全面的工作内容。

三、外贸跟单员的素质要求

作为一名合格的外贸跟单员,首先需要具备最基本的职业素质,如遵纪守法、忠于职守、工作认真负责、谦虚谨慎、讲究文明礼貌、注意服饰仪容等。除这些基本素质外,外贸跟单员还需要具备以下业务知识或能力素质。

1. 外贸基础知识

作为外贸行业的一分子,具备基本的外贸从业能力是基本要求,外贸跟单员要熟悉外贸业务的流程,并熟悉每个步骤中的基本操作,这样才能对外贸业务进行有效的跟踪。

2. 外语应用能力

与其他外贸岗位一样,外贸跟单员也需要具备一定的英语或其他语言的听说读写能力。例如,外贸跟单员需要根据外贸合同签订内贸生产合同,因此需要能熟练阅读与理解外贸合同中的信息;外商对样品提出修改意见时,外贸跟单员需要能准确将外商意见传达给工厂;外商到工厂参观或验货时,外贸跟单员需陪同并熟练用外文介绍产品、工厂等相关信息,并回答外商的相关提问。

3. 管理能力,沟通协调能力

管理是各级管理者在执行计划、组织、领导、控制和创新过程中,通过优化配置和协调使用各种资源,从而有效地实现组织目标的过程。外贸跟单员是订单的管理者,如何更好地落实、完成订单,管理能力很重要。同时,外贸跟单员还需要了解工厂管理方面的知识,如原材料采购管理、库存管理、生产管理、品质管理等,以帮助更好地跟踪产品生产。

另外,考虑外贸跟单员的工作面广,除了要和自己公司各个部门打交道,还要和工厂的各个部门打交道,还可能和其他人员,如专业验厂员等打交道,这时沟通、协调能力就显得特别重要,良好的沟通能力将有助于外贸订单跟踪工作的顺利完成。

4. 办公软件应用能力

现代办公都需要有一定的办公软件应用能力。对外贸跟单员而言,Word、Excel、Photoshop 等办公软件的应用能力尤其重要。利用 Excel 设计的各种表格,可以帮助外贸跟单员妥善管理订单,提高跟踪效率。利用 Photoshop 等图片处理软件对跟单过程中的产品图片等进行必要的处理也是外贸跟单员工作中需要掌握的。

5. 其他能力

其他能力包括产品知识学习能力、抗压能力、团队合作能力、分析能力、书面表达能力等。以产品知识学习能力为例,企业在招聘外贸跟单员时,有相关产品跟单经验会被优先考虑,因为只有熟悉产品,才能够做好产品生产跟踪等操作,因此产品知识学习能力显得很重要。再如抗压能力,从外贸跟单员的工作内容可以发现跟单员在备货环节很可能需要出差,以便更好地跟踪产品生产进度、产品生产质量等,长期的出差要求外贸跟单员具备较好的抗压能力。这些能力也是帮助跟单员顺利完成工作的重要能力。



微课: 导论
任务点评

开发供应商



学习目标

知识目标

1. 了解生产企业的一般分类。
2. 掌握获取供应商信息的基本途径。
3. 掌握选择供应商时的关键要素。
4. 掌握核实企业基本信息的方法。
5. 知晓判断企业生产经营财务风险的方法。
6. 掌握生产企业生产经营情况核实的主要内容。
7. 知晓出口验厂的主要类别及参考的国际标准。
8. 掌握 SA8000 的主要内容,知晓其对外贸跟单员选择供货商时的影响。
9. 掌握企业生产能力的计算方法。
10. 了解工厂考察表设计的主要思路及内容。

能力目标

1. 能通过阿里巴巴 1688 平台等网络资源,利用关键信息寻找并筛选供应商。
2. 在供应商实地考察前,能做好必要的准备工作。
3. 能依据供应商实地考察内容或要求设计供应商考察表,以提高实地考察工作效率。

素养目标

1. 做潜在供应商筛选工作时能细致、认真,并养成及时记录过程数据的习惯。
2. 养成出差前做好充分准备的习惯,能预判可能出现的状况并提前做好应对方案。
3. 工作过程中善于做数据与资料整理,养成工作汇报前做好清晰的汇报佐证材料的习惯。
4. 跟踪行业前沿资讯,树立出口产品供货商选择中的国际标准意识。



工作任务

工作任务描述

小李是浙江迪佳贸易有限公司的外贸跟单员,公司主要从事女装出口业务,但公司并没有自己的服装厂,需要寻找合适的服装生产企业作为供货商。部门卢经理要求小李时刻注意开发供应商资源(女装生产企业),目的是增加供货渠道储备,以应对不同产品的生产,或在订单履行时通过不同供货商的比较找到更好的货源,获得更有优势的供货价格、质量或服务。

小李着手这项工作前,卢经理给了小李一些建议:①可以通过网络查找、朋友介绍等方法找供应商资源,并做初步筛选;②对初步选定的供应商,联系企业实地考察,并做好考察

前的准备工作,例如企业信息核实、企业考察安排联系、企业考察资料准备等;③依据供应商实地考察内容或要求设计供应商考察表,完成实地考察工作。

工作任务分解

任务一 通过网络,开发供应商资源

外贸企业开发供应商首先要寻找供应商资源。寻找供应商的方法有很多,可参看任务执行基础知识的相关内容。现以网络资源为例,请帮助小李完成以下操作:利用网络,寻找合适的女装供应商(企业规模要求100~200人^①)。对网络收集的供应商做初步筛选,保留相对合适的工厂,填写企业信息统计表。

任务二 供应商实地考察前的准备工作

通过网络查找获得的供应商资源,即便是在工厂愿意合作的情况下,也不能立即成为外贸企业的供应商。要和这些工厂合作,还需要对企业进行实地考察,并做进一步的筛选。也就是说,小李有必要出差到工厂亲自查看情况。请帮助小李做好供应商实地考察前的准备工作。

提示:根据卢经理的建议,可以从以下几点出发做工厂考察(出差)准备:企业基本信息核实、出差路线图设计、联系企业安排行程、企业考察资料准备等。

任务三 设计工厂考察表

做好企业实地考察准备工作后,小李需在约定的时间到工厂进行实地考察。那么,小李到企业去该做哪些方面的考察呢?请帮助小李整理出工厂实地考察的重点,依据考察重点设计工厂考察表,模拟完成供应商实地考察的任务。

任务执行基础知识

本项目主要站在非生产型外贸公司的角度学习。非生产型外贸公司没有自己的生产实体,其开展对外出口贸易必须有一定的产品供应商储备。这类外贸公司履行外销合同时,需要在储备供应商库中选择供货商或临时寻找合适的生产企业生产相关产品。而对于生产型外贸出口企业而言,只有在自己生产能力不足,或客人所需的产品自己企业无法提供时才需要开发供货商。本项目中的外贸公司主要是指非生产型外贸公司,以下简称“外贸公司”。

寻找合适的供应商(生产企业),这项工作对外贸企业而言非常重要。外贸企业有可能因供应商选择不当无法完成订单,而造成重大损失,甚至破产。这项工作不仅在外贸订单履行时很重要,其在企业日常经营过程中也很重要。本项目所指的开发供应商工作是指企业日常的潜在供应商开发工作,因此不存在具体订单产品的质量或价格等方面的比较,而仅是针对某个产品大类、某些特定要求(如企业规模要求)下的供应商开发。

外贸公司要在平时就注意储备优质的供应商资源,时刻注意新供应商资源的开发。一方面是为了增加供货渠道储备,以应对不同产品的生产;另一方面若有充足的供应商资源储备,外贸企业在外贸订单履行时可更快速地在储备库中锁定订单产品生产企业,而不需要临时寻找供货商,节约了订单履行时间;同时,平时积极开发供应商还有助于外贸企业在订单履行时通过不同供货商的比较找到更好的货源,获得更有优势的供货价格、质量或服务。

一、供应商(生产企业)的类型

生产企业可依据不同角度分类。例如,从产品角度分,可分为服装生产企业、机电产品

^① 企业规模设定的目的是方便任务执行,教学时可根据需要更改要求。