

跟单员岗位培训手册

创作者：
时间：2024年X月

目录

- 第1章 跟单员岗位培训手册简介
- 第2章 业务知识
- 第3章 岗位技能
- 第4章 业务操作
- 第5章 数据分析和报告编制
- 第6章 总结

• 01

第1章 跟单员岗位培训手册 简介

本手册的目的和作用

本手册旨在帮助跟单员了解其职责和 workflows，提升其工作效率和质量。通过本手册的学习，跟单员能够更好地完成各项工作任务，提供更优质的服务，为公司创造更大的价值。

跟单员的职责和 workflow

跟单员的主要职责包括：与客户沟通确认订单、处理订单变更、货物跟踪、对账、售后服务等。同时，跟单员需要遵循公司的工作流程，包括：了解订单信息、核对订单、下发生产指令、跟踪发货、质检确认等。

跟单员的职责

与客户沟通确
认订单

货物跟踪

对账

处理订单变更

工作流程

了解订单信息

下发生产指令

跟踪发货

核对订单

跟单员的职责和 工作流程

跟单员是公司业务的重要一环，需要与客户和各个部门密切协作，才能完成各项工作任务。同时，跟单员需要遵循公司的工作流程，保证工作的有序进行。

01 客户询问发货时间

根据货期及时回复客户，留下联系方式方便跟进

02 客户要求修改订单

确认客户需求，及时与生产部门沟通并修改订单

03 货物出现质量问题

及时进行处理，与客户沟通确认处理方案

订单处理流程

订单确认

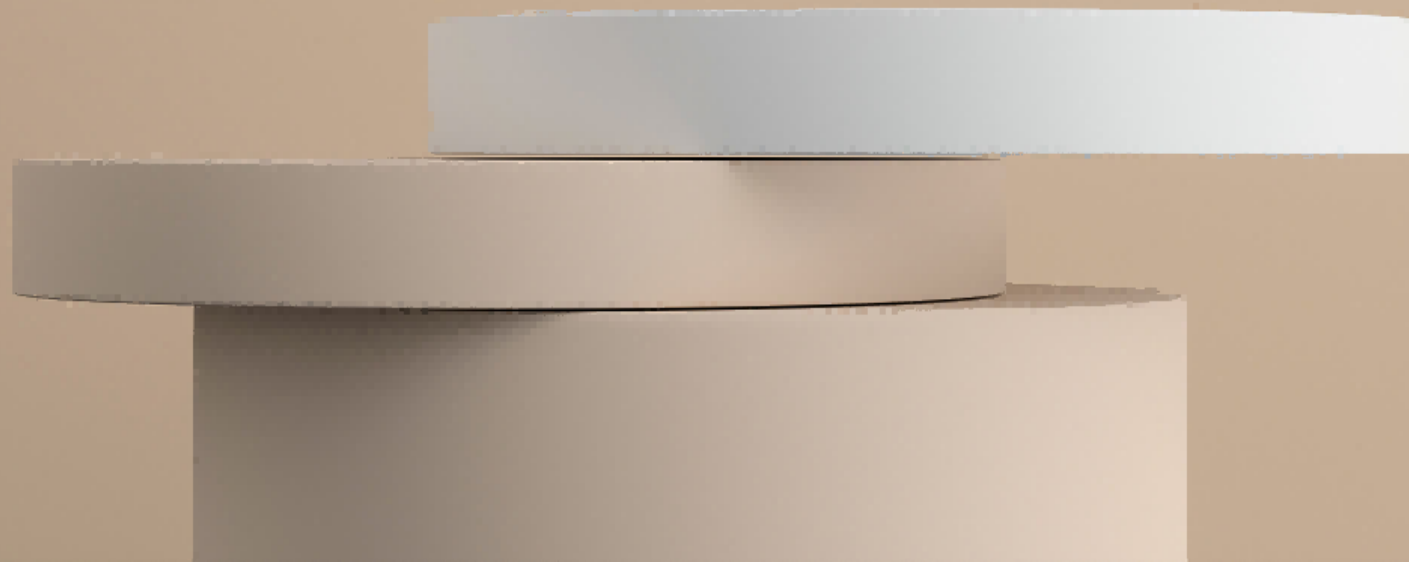
了解订单信息
核对订单
下发生产指令

生产跟进

跟踪生产进度
质检确认
安排发货

售后服务

货物跟踪
对账
处理客户反馈



• 02

第2章 业务知识

公司产品和服务 的介绍

我们公司所提供的产品和服务丰富多样，其中包括出口贸易服务、进口贸易服务、跨境电商等。我们的产品和服务拥有以下特点和优势：

- 品种丰富，满足客户多样化需求
- 价格优惠，有竞争力
- 服务质量高，专业的售前售后服务

常见的出口贸易术语

FOB

离岸价

DDP

交货到指定地点价

CIF

成本加运费价

知识产权和保护

专利

发明专利、实用新
型专利、外观设计
专利

著作权

文学、艺术、自然
科学、工程技术等

商标

文字、图形、组合、
三维、声音等

知识产权保护的重要性

知识产权是企业的核心竞争力，也是企业的重要资产。因此，我们必须重视知识产权保护，采取有效措施防范和打击知识产权侵权行为。我们可以通过加强自身的知识产权保护意识，加强知识产权纠纷的预防和解决，来保护客户的知识产权。

出口贸易的准备工作

客户需求

了解客户需求，确定产品和服务的主要特征和规格

物流安排

选择合适的物流方式，确保货物安全运达目的地

报关申报

对出口货物进行报关申报，遵守相关法律法规

合同签订

与客户签订合同，明确交付时间和付款方式等条款

出口贸易的比较

直接出口

直接与国外客户联系
风险和收益都较高

间接出口

通过代理商或贸易公司出口
风险和收益相对较低

合资出口

与国外企业合作出口
风险和收益平衡

进口代理

代理国外产品进口
风险和收益相对稳定



● 03

第3章 岗位技能

跟单员应具备的能力

沟通能力

良好的沟通能力，
能够准确表达和理
解信息

团队合作能力

具备良好的团队合
作精神，能够和团
队成员协作完成任
务

解决问题的能力

善于分析和解决问
题，具备一定的应
变能力

商务信函的撰写

商务信函是企业和个人之间常用的一种沟通方式，需要了解其格式和写作要求。在撰写商务信函时，应该注意文字简洁明了，条理清晰，重点突出。

商务信函的要点

信函格式

包括信头、收信人地址、称呼、正文、结束语、签名等

注意语气

要注意用词恰当，语气委婉，不得使用粗鲁、侮辱性语言

主题突出

要在信函开头部分突出主题，让收信人一目了然

风险评估能力

跟单员在工作中需要处理各种风险，如交货延误、质量问题等。因此，需要具备一定的风险评估能力，能够对可能出现的问题进行预判和控制，确保订单的顺利完成。

风险评估的方法

风险预判

了解客户和供应商情况
收集市场资讯
分析订单难度

风险控制

制定应对方案
与供应商和客户进行沟通
积极解决问题

风险管理

建立风险管理体系
持续优化改进



01 信头

包括发送方和接收方的名称、地址、日期等

02 收信人地址

收信人的公司名称和地址

03 称呼

称呼收信人的尊称和姓名

总结

跟单员是企业中非常重要的一环，需要具备沟通、解决问题、团队合作等能力，并且要能够撰写有条理、简洁明了的商务信函。在工作中，还需要具备风险评估能力，能够预判问题并采取措施进行应对。

以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/578040067073006062>