

# 2023年外贸跟单员工作总结及心得体会

## 外贸跟单实习报告(实用6篇)

我们在一些事情上受到启发后，应该马上记录下来，写一篇心得体会，这样我们可以养成良好的总结方法。心得体会对于我们是非常有帮助的，可是应该怎么写心得体会呢？以下是小编帮大家整理的心得体会范文，欢迎大家借鉴与参考，希望对大家有所帮助。

### 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇一

xxx有限公司是香港鹏都鑫国际机电旗下公司之一，座落在美丽的滨海之窗—深圳南山，毗邻广深高速，南光高速，南坪快速，交通便利，属西丽水库，铁岗水库二级水资源保护区，环境优美。公司成立于1999年3月，有着十多年的经营历史，是一家致力于传动设备和工业吸尘器研发制造、销售服务综合型、现代化企业。为满足不同客户的需要，公司同时代理、销售部分国际知名品牌的传动产品。十年多以来公司的产品已遍布全国各省市地区，深得用户信赖!在各大城市均有销售网点，在深圳、江苏、上海、东莞、湖南等地区均设有销售分公司。

实习时间□20xx年1月1日——20xx年4月30日

(一)通过本次实习使我能够从理论高度上升到实践高度，更好的实现理论和实践的结合，为我以后工作和学习奠定初步的知识。

(二)通过本次实习，使我能够亲身感受到有一个学生转变一个职业人的过程。

(三)通过本次实习对我完成毕业实习论文起到很大借鉴作用。

## 实习任务：

熟悉外贸业务流程，熟练操作网上业务平台，能够与国外客户电邮电话联系，把书本知识与现实操作做到完美结合，努力完成公司交给的任务，最好是能接单给公司创造利润。

严格遵守实习纪律，积极参加各项实习，不无故不参加实习，不迟到不早退，实习过程积极思考，积极提问；实习过程做好实习笔记；实习时，尽量做到最好，不做有损大学生和学校形象的事。

## 实习形式：

以跟班实习为主，参加公司组织的培训。

xxxxx有限公司主导产品有pdx(鹏都鑫)高压鼓风机□pdx(鹏都鑫)马达□pdx(鹏都鑫)工业吸尘器，“城邦”齿轮减速机，而我在公司的主要工作就是学习设计和向客户销售这些产品，对一些新客户的发展和老客户的维护。本次实习是以现场跟班生产实习为主，生产实习是学习的一项重要环节，通过此次实习，我学到了很多课本上学不到的知识，使我更深刻地了解了外贸业务流程、自主创业等知识。

(一)客户询盘：一般在客户下订单之前，都会有相关的order inquiry给业务部，做一些细节上的了解。

(二)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□performa invoice给客户做正式报价。

(三)得到订单：经过洽谈，收到客户正式的订单purchase order□

(四)下生产订单：得到客人的订单确认后，给工厂下订单，

安排生产计划。(五)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。合同审批需附上客人订单传真件，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。

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后应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. 如果是放帐客户，或通过银行d/a等方式收汇等，需经理确认。

### (七) 验货

1. 在交货期前一周，要通知公司验货员验货。

2. 如果客人要自己或指定验货人员来验货的，要在交货期一周前，约客户查货并将查货日期告知计划部。

3. 如果客人指定由第三方验货公司或公正行等验货的，要在交货期两周前与验货公司联系，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。

(八) 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)。

(九) 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。

## 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇二

### 本文目录

1. 外贸跟单工作总结
2. 外贸跟单工作总结
3. 外贸跟单工作总结

### 1、熟悉了解公司各项规章制度

我于20xx年9月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

### 2、熟悉项目流程，项目状况

作为跟单，熟悉和了解项目流程及状况对开展工作是相当有利的。为了能更好地进行工作，我多次深入各相关职能部门和现场，对项目的进展做更深层次的了解。在掌握第一手资料之后，查阅相关技术文件，对项目情况进行探究，对以后项目的重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目的实际情况做较为客观的预测，为下一步项目的进展完成提供了可靠的依据。

### 3、与各相关职能部门的沟通和协调

项目的进展和完成，离不开公司各相关职能部门的参与和努力，在公司领导的大力支持和关心下，自己积极主动多次参与各相关职能部门的项目评审，使项目能按照客户要求顺利进行。

总结起来存在的不足主要有以下几点：

#### 1、缺乏沟通，

不能充分利用资源在跟单的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

#### 2、缺乏计划性

在工作过程中，特别是项目开发的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，客户不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

#### 3、专业面狭窄

自己的专业面狭窄，对注塑和模具以及其它专业知识比较缺乏，认识不够，特别是业务策划以及客户管理，限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取把本职工作做的更加完美和成功。

## 1、合同管理

合同在项目管理中的地位非同小可，离开他，项目管理就无从谈起，合同是项目管理的依据。熟悉合同。并对合同进行深入细致的研究，对合同的关键条款、存在的漏洞及可能产生变化并引起纠纷的地方做到心中有数。树立强烈的合同意识。在合同面前，双方的地位是平等的。当客户提出各种各样的异议和建议时，首先想到要遵守合同，对采纳建议可能带来的经济问题要有充分估计。

## 2、客户信息的及时转化

项目实施阶段，各相关职能部门的多方面工作，对项目质量进行的控制和监督，是项目顺利进展的必要前提条件。客户的要求是我们工作的目标和准则，在以后的跟单中，要及时准确的把客户的要求传递给各相关职能部门，使信息转化为生产力、使信息转化为质量的完美。

## 3、进度控制

进度控制是项目成功与否的关键因素之一，业务部要配合工程部做的就是编制项目管理规划，研究项目的总进度、分解布划、技术难题，对项目实施过程中可能出现的问题做好预案。制定一整套制度来规范管理以提高工作效率。20xx年已过去，虽然一些项目还没有正式完成，但收获也不少。特别是公司几位领导塌实的工作作风以及认真负责的工作态度给我树立了榜样。总结过去，展望未来。20xx年工作多，任务重，对于我来说也是一种挑战。新环境，新机遇，新挑战，如何优质、高效、按期地完成项目，是作为跟单人员应该思考的课题。在以后的工作中，作为项目的信息传递员，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，高标准要求自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望公司领导能给我更多的理解和更大的支持，争取为项目的开展贡献自己的力量。

## 外贸跟单工作总结（2） | 返回目录

2) 报价太慢，十天半个月后才报价，也等于自己涮自己。

一是经常刺探同行的价格

其次怎样对付客户的压价？

后来，我的原则——决不降价。

1) 首先，每一份价格都要经过仔细核算，不要报得太离谱；

3) 每一给报价单都包含相关产品完整的规格。

4) 每一份报价单都要有期限，我的是一个月。

5) 把报价单做成pdf格式。

客户来信说价高，我通常这样回他：

1) 我们给你的是针对这款产品的最好的价格

2) 我们针对这款产品的服务是持续的

3) 我们保证按时交货

首先，我们应该清楚一个问题：是什么在真正操纵价格？答案是——

客户的主观色彩在操纵价格

商谈时的报价技巧

总之，我们不一定靠低价来换取订单，只要你能灵活运用报价技巧，同样可以用最好的价格来获取更多的订单。

## 如何与国外客户进行价格谈判？（一）

开局：为成功布局

中局：保持优势

终局：赢得忠诚

你应能自如地控制整个谈判过程，直到最后一刻。

其次，要摸清底细，以防止盲目坚守价格；

第四部分价格谈判三步曲，这部分我们介绍了价格谈判的三步曲。

第二步是进行价格磋商，在价格磋商中，我们重点介绍了三个技巧：

## 如何与国外客户进行价格谈判？（二）

1，了解客户的预算情况。

3，不做无谓让步。

4，频率不能高，且幅度越来越小，数越来越精确。

只有双赢的谈判才能成功。

顾客认为价格太高

策略一：转移视焦，推销价值

策略二：探明虚实，掌握重点

策略三：放出去收回来



策略四：有理有据，耐心说服

策略五：说明价格就是一种投资

策略六：同行比较、利弊分清

01. 首先列名客户公司资料，越详细越好。

02. 国内主要竞争对手名单以及老板名。

07. 如果直接回绝比较，需要对参考产品非常熟悉。

09. 定单大小都需要和负责领导沟通。

12. 价格高未必不能达成协议。应尽可能抬高价格。

13. 只要签定了合同，价格就是公平的。

16. 即使沟通使自己获得资料的最大化。

18. 没有人不喜欢小礼物的。即使请客吃饭，也要有些小礼物。

19. 不要对客户太恭敬和客气，会有逆反作用。

20. 说到一定要做到。即使赔钱也要做。诚信最重要的。

您需做的： 1. 保持足够耐心。2. 进一步了解客户信息，经营模式，主营产品，我司产品所处位置, 是否提供更多信息等。3. 及时提醒客户。其实要求到付并不是一件坏事，我们愿意提供样品说明我们做生意的诚意，而对方承担样品运费另一个侧面也说明客人是否真正有做生意的诚意。向国外邮寄样品，如样品本身不是很昂贵的话，基本上大部分费用是花在邮寄费上。因此，坚持邮费由客户支付，样品免费提供，这样，双方都承担一定的费用，对双方对有一个约束。如对方是真想做生意，一定会答应这个要求，若对方坚持费用全部

有我方支付的话，就要考虑对方的诚意和信誉了。最好呢，在寄出样品时，先向快递公司打听打听大约要多少运费，先通知客人说我们将以到付的方式寄样品，费用约多少，这样让客人心里就有个底。也可以考虑各付一半吧。在经过充分思考和分析后，决定要向此潜在客户寄送样品时，可取方法如下： 1、对于初次交往的客户. 1) 制定公司的样品政策（硬性的）。就是对于任何客户想要的样品都收取样品费用甚至快递费用。但是许诺将来客人下定单时，从货款总值中扣除掉这笔费用。2) email或fax贵司的发票给客户请求确认。并安排做样品，一定要准时、正确、完整的交出样品及其相关资料。3) 收到客户确认或电汇后，安排快递。 4) 及时告知客户快递停息便于对方做准备及 清关 。 2、对于老客户，我想根据贵司的需要而灵活决定是否该收取。分享h简单来说，如果你没寄次样就获得big order那外贸是否有点太容易了，当然排除经验丰富的高手罗。这种现象要在我们这些生手中持续很长一段时间，那耐心就很重要了。\* x( h# a9 n7说道寄样，我总觉得你要相信客户，其实没几个客户会吃了没事干花时间去骗你几个样品。一般货值不大的样品即使免费他也赚不了多大便宜，货值大的你不会轻易寄送的。当然寄送样品跟踪询问是非常必要的，哪怕你的样品被丢在一边，你可能会得到样品缺陷、不足的反馈信息，这些东西已经很值钱了。谁寄送样品都希望能带来定单，但相反那就的竭力从自身找原因，询问客户对样品质量的评估等。我再说一件我自己的事，我有个客户联系足有半年多了，样品、样本都寄送过，后来邮件、传真、电话什么条件都谈妥了。最后就是签合同、做形式发票，我把合同、发票传过去，他就没了消息。我做外贸已经有一段时间了，我自己都觉得这笔定单板上钉钉了，可还是黄了。最后联系客户他才到出实情，我们的产品刚好撞上他们那边告我们倾销，我们这边在半个月后才有确切消息。不管怎么说，客户说的是实情我也认了，我也相信他！第一次：一印度客户索要样品，并主动表示愿意承担费用。但当我将样品费和运费计算出来报给他时，他却表示沉默了，我一再催促要求他将样品费和运费电汇过来（他没

有告诉我他有快递账号），但他一直没有答复。第二次：一南非客户来电子邮件表示对我司产品感兴趣，要求提供报价表。报价表提供之后，客户再次来电子邮件，要求提供样品以便促销之用。我回复表示样品可以提供，但由于最近所要样品的客户实在太多，很抱歉样品费以及运费需要客户支付。但从此之后，再也没有任何答复。从以上两次经历来看，我认为尤其是新客户的索要样品要求，应该坚持收费的做法，如果是有诚意的客户，他应该理解这种要求。我也是从事外贸工作的。记得刚进公司时，也是遇到很多客户索要样品，所以，经理就跟我们讲了以下这个案例，叫我们借鉴后自行处理：曾有一次，一塞浦路斯客户索要样品，由于已于交易会上同客户签定了合同，所以即使样品较大，也同意免费提供，但客户答应运费到付。后来样品寄到对方后，可能由于客户市场需求发生变化，客户拒收样品，也不开来信用证。结果为了避免退回国内产生双程运费，经过与快递公司交涉，在外国当地即时销毁样品。同时我司补回几千块单程运费（由于远，运费贵）。其实，现在快递公司越来越多，为了招揽生意，一般开帐号都是免费的，所以基本上每个客人都会有个快递帐号的，不要听信对方说没有帐号。% 现在，在我自己从事外贸工作的过程中，要是遇到客户索要样品一般会做如下处理：1) 如果样品较少，价格低廉的话。我会同意免收样品费。然后，就跟客户说：由于我司真诚希望与贵司做成生意，所以愿意免费提供样品，但请客户谅解，由于报价已经很优惠，请其与我司共同承担一些负担，提供帐号，运费到付。如果客人是真心与你做生意的，一般情况下，他会谅解你，而不会跟你计较的。2) 如果样品比较大，比较贵。我一般会跟客人说：由于太多客户来索要样品又一点音信都没有，我们的工厂一听到寄样品，就没有多大信心而不大愿意寄样品。所以，请客人谅解，先汇样品费过来，运费到付。如果没有帐号，就汇样品费连同运费。3) 如果对第二种情况，客户提出只提供帐号，运费到付，即使样品较贵也要我们免费提供的話。我会建议他：先付样品费和运费，到有正式定单下的时候，再从定单金额中扣除原来的样品费这样一说，通常真正的商人是不会有讨价余地而会接受的。寄送样品后

如何与客户沟通？首先：在未寄样品前尽量与客户多接触联系，比如，再确认一下地址，寄出时给他传真邮递底单，跟踪该邮件反馈e-mail给他，内容精简，不为别的，只为了加深客户对我们的印象。其次：尽可能多了解该公司的实力和业务范围，可通过其它客户去了解他，这样就不会无的放矢！同时也让该客户知道你在他的地盘上有你认识的朋友，加强感情！知己知彼，百战百胜！这样，如果以后与该客户如果做成生意后有什么风吹草动我们都知道并有所行动。再次：经常与该客户联络，一有新产品就马上推荐给他，希望他能支持你的业务，你给他好价格，希望能下个试单，数量由他来定！如果他有新产品我们可以帮他开发！

## 外贸跟单工作总结（3） | 返回目录

正贸基本情况：

相对于市场货而言，正贸其自身的特点主要体现在如下几个方面：

- 1) 成交中需要多部门相互配合.
- 2) oem定单，数量大，待出运时间长，履约风险更大.
- 3) 出口业务操作程序涉及部门多，手续灵活复杂.
- 4) 单证资料多.

按照操作进程区分，可以分如下几个阶段：

(五) 定仓配船和单证制作：

按照结汇方式不同，有如下几种情况的操作方式：

a. 客户shanker结汇方式为t/t+t/t.

共同点：提前联系工厂拿到提交装箱单和意向协议书.

(2)制作给广通公司的资料：(整套资料离截关时间8-9天时间送达广通，广通大概需要3-4天处理)

c.操作通知1份

e.付款通表1份

f.开票通知1份

g.工厂原始装箱单1份

(备注：送广通资料一式一份资料必须复印留底，归入九联单卷宗，如为梭织品种，需

## 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇三

20xx年即将画上圆满的句号，这一年是我人生的一个转折点。由一名学生转型为社会人士，在机遇与挑战共存的竞争时代，我开始了自己的追梦生涯。回顾这一年与xx同行的点滴，颇有感触，现将工作以来的感受和工作体会总结如下。

我是今年x月份毕业的，刚迈出校门就直接来到了xx□出校门之前我还在迷茫，不知道要做什么工作，也没有给自己找到一个明确的定位。我知道自己不是那种安贫乐道的，我要给自己顶下目标，并且努力奋斗。因为在毕业之前，我也做过两份工作，一份是导购，一份是商务接待，由于各种原因没能继续坚持做下去。

直到x月份x日我有幸进入xx这个大家庭，在公司领导和同事的帮助下，我在认识产品、熟悉产品、推广产品各方面的知

识上有了很大的提高。在这里我要感谢我的领导和同事们对我的点滴帮助。

在逐渐接触国际贸易的过程中，我通过xxxx平台免费版，收到了很多客户的订单，可惜都是批量小的一些样品单，最终因为因现实支付方式不能通过支付宝而告终。在xx月伊始，经过半个月的产品熟悉，询盘回复，终于有位xxxx客户接收我们的付款方式，转账成功。

第一笔外贸订单成了，虽然只是一个小订单，缺从中学会了很多。接收款项后，随后跟单，让生产安排生产并联系国际货运快递。

xx月中旬，公司参与了xx第xx届国际采购博览会，展会上的客户基本上都是国外的。其间因展会上同行较少，参与竞争的并不是很多，这又是我们该发挥的时候了。几个同事都在给公司产品做宣传，发名片，发资料，尽量吸引更多的客户来看我们的展厅。

与外国客户交流又成了一门技巧，要吸引有意向的客户，要让没有意向的客户接触和了解我们这一产品，归根结底说白了就是来者绝不放过。与外国客户的交流中，也学到了如何向客户介绍我们的产品，如何讲解剖析产品优势。一个展会办下来，临时出售了小批量产品，收到了很多外国客户的名片，也发了一些自己的名片，希望将来可以联系一些有意向的客户。

展会过后，就是分析名片，收发邮件了。有经验的同事，接到名片及时判断客户意向，联系了客户上门看厂。也做了一笔数量的订单。其间，我学会了要认真判断客户意向，了解客户需求，才能做到有求有应。

把展会上的名片整理，分析，回忆一遍，把有意向的，一个一个都发邮件进行问候。在发邮件之前，产品定价又是一项

很重要的事。既然是工厂，产品价格就有一定的优势。凭这个优势，价格是没有很大的问题。

其次就是价格得详细程度，其间涉及xx[]xx等各方面，这就是考验产品熟悉程度了，报价单的一目了然也很重要。要明确自己的产品报价与市场行情差价，及如何以达到报价的正确性，让客户查到公司知道公司的主要经营产品及产品优势与核心竞争力。

前段时间因为报价失误，和客户理解的不一样，导致公司流失了一个客户。客户要的是模组，我就按我们常规的报价，一个模组报给他。等客户寄来样品，要我报价，他的样品是两个模组一套的。我却理解不好，还是按一个模组的价格报了出去。

其间几天也没有沟通好，相互间理解不当。直到客户过来签合同才弄明白报价严重失误了，这一点，我觉得自己太大意了。工作时需要细心的，能想到的要尽量想到，不懂的地方一定要问。三个臭皮匠顶的上一个诸葛亮，这是个真理。提出来就总会找到解决的办法的。

1. “努力不一定成功，放弃一定失败”是篮球运动员姚明曾经说过的一句话，用这句话在时刻提醒、鞭策着自己。在公司的这段时间让我意识到，一名合格的外贸业务员，要从基础做起，筑稳根部，不眼高手低，不心浮气躁，虚心求教，耐心学习。

2. 专业的学习，要进行实际结合。要熟悉专业的外贸术语，特别是xx行业，要抓住客户的需求，给予客户相应的服务。与客户交流要有针对性。

3. 要尽心尽责的做好本职工作。要做好手头的工作，专心工作，做好与客户的交流和联系，不懂得地方要耐心请教。

4. 心态决定一切。怀疑、抱怨、无所谓、思想上的懒惰这些态度对工作致命的。认识到工作是自己事便不会有懒惰的思想。要长期坚持下来，不放弃，失败乃是成功之母。

辞旧迎新，展望20xx年。新的一年已经开始，紧张而又忙碌的工作拉开了进程，明确公司的目标、计划，计划好自己的工作和个人目标。本人将更认真工作，刻苦学习业务知识，提高自身的能力来努力完成公司的销售任务和目标，同时希望公司和个人再上一个新的台阶，坚持下去，好好奋斗！

## 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇四

首先，先介绍一下我公司的概况。我们公司是一家大型电子商务购物集团，以网上商城、目录邮购、电视购物为规模的空中销售王国。有自己的拍摄基地，全国38个卫视购媒体合作；有属于自己的网购平台，主要经营生活用品，服饰，箱包，鞋，美容产品等。销于福建、北京、河北、新疆等地区。

### 工作一：册子产品

所谓册子产品就是我们打在册子上的产品，有些批发客户在订货时偶尔会订一些册子一起打包走。它的订货是不用下订单的，一般是打电话来询问产品的情况，告诉我们发什么发到哪里发给谁，我们就向仓库确定是否有货，有的话就告知客户，让客户打款，款到了就得告诉财务查账，确认账到了就告知仓库给客户发货，发完货还得问仓库的同事要单号发给客户跟踪。等到了一定时间就询问客户是否已经收到货。

### 工作二：家购订货

家购一般都是送货上门的，都是订一种送一种的，一般家购的货都是鞋子和富达拖把。家购的客户有些款是全款的，有



些是月结的，有些是打30%的。有些是福婷配太空一号的，有些是ifg配太空一号的，有些是富达配真神扫的，而且每一家的价格是不一样的，入库要求也是有所区别的，入库日期也有所限制的，超过了一定时间没入库是得罚钱的。

### 工作三：其他客户

这些客户是针对所有产品都有可能订购的，虽然说很多客户都是已经固定的，但是给那么多客户的相同产品的价格是不同的，不同产品的包装规格也是有差别的，一般以件为单位，客户订货时一般都说几件而不说具体数量，这时必须对产品的包装规格熟悉，才能核对款数。而且这些客户很多都是因为广告来订购的，所以作为跟单的我们不仅要知道产品名，还得对产品的内容有所了解，好答复客户的疑问。

### 工作四：样品

样品一般都是销售要的，有时是他们自己寄给客户，有时是要我们安排仓库或厂家寄出去，样品的质量要求很高，稍微不小心就会少一个新的客户，所以安排样品时一定得跟仓库或厂家强调质量，有时也会有合格、吊牌等的要求，而且样品必须当天寄出。在每天下班都要询问发货的物流样品是否发出。另外，样品的安排是以王总的签字传单为准的，没看到王总的签名传单是不能给销售部安排样品的。

### 工作五：退货办理

接到客户退货明细单，给客户回函他们就会给我们把货退回来维修，所谓回函，就是在退货明细上注上退货的地址和联系人电话号码，然后给财务部的人盖上公司的印章传真过去给她们。他们才会办理退货返回，到时我们就得提前告知提货人退货的明细和客户，到时仓库收到货就会统计明细是否跟客户给的一致，然后退回工厂，这时我们就得告知厂家负责人退货情况，同时告诉厂家的人到时维修好返回记得给我

们发货单，到时就把发货单发给客户跟踪货物。

都要开订单，等财务查账备注后，我们才能开出仓单，仓库才能出货，而且两种开单系统都有固定的客户名、地址、产品、出仓点。作为该系统的操作员，会有一个自己的用户名和口令，我们都是利用远程连接，用自己的用户名和口令登录系统工作，系统里面有八个子系统：进货、销售、仓库管理，账务系统，固定工资等。作为跟单的我们只有权限使用销售系统，还可以查看备忘录，所谓备忘录就是上面所说的财务备账，点击那里我们可以看到那个客户的货是否可以发，可以根据这个来开出仓单，一般我们一登上系统它都会弹出一个窗口，就是备忘录。

另外，我们跟单要根据系统里面所开的单每天写日报、每周写周报，日报是发给我们公司总裁的，周报是用来给财务做账，日报写的是统计我们每天发了什么产品发了多少发给了哪些客户；周报是把我们这周的订单打印出来和对应的打款底单钉在一起，以及附上整周的表格统计。遇到客户多，订货也多时，我们可能会记不准哪些货已发那些货还没发的，这时，我们可以利用系统的订单来翻看查询。因为只要是发货了开了出仓单，订单的上面会显示红色字体叫执行完成，我们可以根据这个来判断，这时就可以知道货有没有发。

除了依附系统工作，我们跟单的工作对于利用excel软件、浏览器、u盘、计算器也是必不可少的。

根据订单明细，不同客户相同产品的不同价格，在开订单时，是得把单价输进去的，系统会自己计算出总的，可我们为了预防输入错误，在按确定之前必须用计算器计算一遍，看是否一致，对于鞋子一般是用总数量乘以步器的数量得出总数。有时有的客户不是打全款的，记得在总数那乘百分数，在备注那里注好。还有就是看单一定的看清楚才能按确定，按多了或是少了一个数就会造成很多数目的不平衡，所以一定得核算好。

客户下单就会有发货明细，客户打款就会有汇款底单截图，货物发出就会有发运单，为了方便查看，我们都会把它分类放在一定的文件夹里，以防搞混，因为我们跟单的工作对客户资料和产品的价格等相关数据都得对不相干人员保密的，所以我们每人都会有一个u盘，而且防止电脑中毒数据不见，一般是不储存一些工作相关的文件在电脑的。对于一些客户定的货比较多，会分成几次给她们发，这时要为他们专门建一个文件夹和一个excel表格，在excel里注上订货明细，打一个表格，利用软件性质为表格设上求和公式，把哪一天发的，发了多少输进表格，它就会自己统计出已发了多少和还剩多少没发，有时会打多了，或者发漏了，用这个表格就可以一目了然。

另外，册子产品的订购，不用开单，但必须得用excel表格对每次的订货做统计，到了月末要发给财务对账的。对于一些家购的订货，一般都是发德邦物流，德邦的物流一般三五天就可以到达，所以到了一定的天数，得根据单号在浏览器里面找对应的物流查询货物是否已经到达了。安排厂家发的货不是走德邦就是走佳坤物流，佳坤物流在网上查不到，一般是打服务电话去询问。

其次，跟单的主要工作其实一句话就可以概括：保证质量，按时交货，这就需要跟单员不断的沟通相关部门，作为实习生，当前我的工作还只是局限于上面说的那些工作，这一些基本的范围。不过，就算是这样也要沟通，但是我在这方面的能力却一直是我的弱项。现在我已经认识到沟通能力对于我的工作的重要性，希望我在这一方面能有所提高。

工作中我发现公司的气氛很融洽，大家都很有和藹，记得刚来的时候，她们都很热情的接待我。我们公司每个周一都得开例会，我很喜欢每周的这个开会，因为大家都在把这周的问题说出来一起解决，我喜欢这样的工作氛围，每次开会都学会很多东西。记得有一次例会，王总把我们把一个客户的货发错的问题拿出来问大家错在哪，其实他不是责怪哪个人，

真的，从中我觉得一个人犯错不要紧，重要的是知道自己错在哪，敢于承认，而且还说，人不是完人，不管多认真总会有疏忽的时候，并不是责怪谁，每个人都在做事，做事难免会犯错，只有不做事的人才不会犯错。或许在这次会议中没人觉得什么，可我却懂得了一些做人处事的道理。

在这三个月的实习生活里，除了在实习期间理论联系实际外，更重要的是社会中的学习，每个人所触的工作领域都是不一样的，所面对的事物也是各不相同。虽然我学的是应用电子技术，但实习的却是跟单员，与我的专业相关地方不多，但是在大学里学的知识是有限的，有些知识只能在课本中学到，但有些却要自己从生活中学习得到，要想自己不断的提高就要不断的加强自身的学习，不断的从生活中学习。从实习开始到现在，我慢慢的学着自己的成长和成熟，在学校的时候，我的身份是一名学生，思考的问题和行为举止也是以学生方式，思想和行为流露着太多的稚嫩，社会责任感也不强。

但实习末，通过了公司的培训，以及自己的努力，思想和行为上有了提高，比如怎样与公司同事份的相处，如何处理上下级关系，以及怎样做好自己的本职工作等等。无论是言语还是行为举止方面都有了更大的提高，社会责任感也增强，对自身的要求更加严格了。我希望和我一样步入社会的大学生们勇于踏出自己的第一步，我们缺乏的不是吃苦耐劳的能力，也许大多的时候不自信，也希望能有更多的公司能给我们机会。相信我们90后也可以担起社会责任的担子。希望我们能运用自己学过的知识，积极主动的参与社会实践，适应社会生活。

可以说这是我生平第一次比较正式的工作经历，我一直希望以后能从事会计方面的工作，可是会计是要有工作经验的，专业不对口的我很难找到，可是刚好我目前的工作和会计的人一起办公的，虽然说跟单的工作跟会计工作不一样，但是它们是有很多共同点的，而且跟她们一起办公，平时聊天也可以知道它们的工作大概流程，我现在也在准备着资格证的考

试，对于刚刚出来的我，主要是在工作中慢慢积累经验，以后才能找更好的工作。所以我相信这段实习带给我的经验将对我以后的人生起很大的帮助作用，将会为我以后的人生道路铺出一条路子的。

## 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇五

来到××上班也有3个多月了，这3个多月里我从一点都不清楚这些跟单流程，到现在也能上手了。首先得谢谢××手把手地教会我这些，真的很感谢！

现在我就对自己所了解的进行一下说明：当客人下单了，我就该及时根据客人的订单做好pi。做pi时不能仅仅根据客人的说明写好品名，还必须根据我们这边的信息，按照之前的描述把品名之类的写好。需确认客人的付款方式到底是t/t 30%的定金，再见提单扫描件付清余款，还是100%t/t提单扫描件，还是l/c。在pi中字体，格式都要统一，应尽量把表格做得整洁美观。最重要的是资料不能有半点错误，例如客人的名称，地址，联系方式，时间，货物的品名，数量，价格，术语，港口，金额，银行信息等等。当把pi发给客人，客人回签之后，就要按照回签的pi做生产制单，在生产制单上要写清产品的的货号，产品描述，数量，包装方式，装箱要求，如？支/盒，？盒/内箱，？内箱/外箱，内箱尺寸，外箱尺寸等，如果是新产品的話就要更详细地说明，最好是附有图片。然后把做好的生产制单给×姐，×姐，老李和自己存档。

做ci和pl必须按照pi的内容去做，不得任意添加pi上没有出现的信息，同时ci和pl上的信息有必须按照实际出货资料做，注意排版，字体，格式，资料不能有误。所有的单号必须统

一一一致。

要经常到车间去看看生产产品的进度，在货物快做好的2周里及时跟货代进行询价。询价时，要告诉货代是哪个国家的哪个港口，是整柜还是散货。整柜的话是20'gp□40'gp□还是40'hp□散货的话大概多重，多少立方。要问清运费，装运港，卸货港，目的港，船名，航次，航程，截关时间和开船时间。如果是散货的话，需要问清货代目的港收费的费用，然后把这些费用告诉客人，以免产生不愉快。把询价的结果告诉×姐，让×姐决定走哪家货代的船，什么时候的船，决定好做柜的时间。如果货物需要做商检的，要预留出4个工作日进行报关。

决定订舱时，要先填写好booking form□然后发给货代，尽快从货代手中拿到so□拿到so之后，才能把so传真给拖车公司，让其去打单，然后根据约定时间到厂装柜。装柜时要记录下柜号和封条号，根据实际出货情况告知司机货物的毛重，根据实际情况让其何时还柜，并把还柜纸及时传给我司和报关员。

出货了就要及时做好出货资料，出货资料上要详细说明产品的各项信息，如货号，产品描述，？袋/盒，？盒/箱，应装箱，实装箱，净重/箱，毛重/箱，外箱尺寸，总净重，总毛重，总体积等。

做好出货资料后，就应该按照出货资料的数据做报关箱单。报关箱单上的品名需要提前跟莲姐商量，确定是哪些品名进行报关，然后注意调好箱数，净重与毛重，不能与实际产生较大的出入。需要注意的是如果货物是需要做检的话，需要提前做好商检资料，品名，重量也要跟×姐确认。把报关箱单□so□商检的换证凭条（如果有的话），还柜纸传真给报关员。传真之后要再打电话给报关员确认其有收到该资料。

然后根据实际出货的资料把si填好发给货代，自己先核对信息

无误后再发，然后让其出提单copy件给我们核对信息，核对信息时要一字不漏地检查，即使只是需要更改一个标点符号也需其再次把copy件发过来核对，直至完全正确为止。

如果是我们办理保险的话，需先把保单资料填好，要了解各个客人的投保别，如是一切险还是一切险加战争罢工险，先核对信息再发给保险公司，让其出copy件核对信息，直至完全正确为止。

产地证的话，要看清是做co还是fa□要知道客人到底需要一些什么文件进行清关，总之不管什么文件，都要对方把copy件发过来核对信息，直至完全正确。如果报关未能及时清关，需及时跟货代沟通，申请晚截关。注意所有的单证单据都必须相符，做到单单一致，单证一致。

ci□pl都需×姐签名盖章，当所有单据都齐了之后，先需要把单据复印、扫描存档，再问老板何时把原始文件通过快递寄给客人。填写快递单时要准确无误，先下单。发了快递给客人，就要及时发邮件告知客人快递内容和跟踪号码，以便于沟通。快递寄出之后一般3到4天就需要查询是否客人已经收到，如果没有，及时跟快递公司联系，寻求解决办法。

所有的资料必须分门别类的整理好，例如每天做的事情，出货的费用清单，出货信息汇总，快递清单一览表，收到的账单等等。

至于跟客人联系这一块，需要把客人邮件的内容准确反馈给老板和×姐，各种信息需清楚逐条列出，根据老板和×姐的要求再回复给客人。注意当天的邮件如无任何意外情况必须当天回复，不能客人问问题而不给答复，这些信息都要及时跟老板和×姐沟通。跟客人邮件联系时，语言不能太生硬，要学会如何自然衔接过渡，要简洁明了，客人一看就能明白其中的意思最好。

以上就是我这3个多月的一点体会或是心得吧，我的这些总结肯定还存在不足之处，就像是那句老话：革命尚未成功，同志仍需努力。我会一直努力，用心、尽心把事情做好。

国际贸易中，报价是一个关键环节，压价更要讲究策略。首先关于报价。一定要中肯，要快。

1) 价格太高或太低都会直接被客户踢出，等于自己忽悠自己玩。

2) 报价太慢，十天半个月后才报价，也等于自己涮自己。

二是经常跟工厂技术人员接触，知道自己产品生产的每一环节的成本，最好有一个关系很好的技术人员，可以每天和你讨论价格。

我通常使用第二种。知道了成本，知道了各个环节的利润空间，就不会报出太离谱的价格了。注意：不要太压榨工厂，大家都有的赚才好，这样才会有长期合作的工厂。

一旦降价极容易失去客户。决不降价的前提是逐渐熟悉自己的产品，熟悉每一个生产环节的成本组成。知道了这些，就知道了价格底线在哪里，就不会盲目报出超高价格。价格一旦报出，决不降价。

任何一个客户都不会说“你报的价格好低哦”，既然他们永远都会说价格高，那我们遇到客户说价格高就不要灰心（如果我们的价格的确是高，那我想客户没必要写封信告诉你，直接就把你踢了），慢慢应付就好了。

1) 首先，每一份价格都要经过仔细核算，不要报得太离谱；

2) 每一份报价单都要做的完整，有公司的抬头等，这样至少客户会认为我们很认真，尤其不要直接在邮件里给一个价格，



这样客户也不好保存，也不好查阅。

3) 每一给报价单都包含相关产品完整的规格。

4) 每一份报价单都要有期限，我的是一个个月。

5) 把报价单做成pdf格式。

1) 我们给你的是针对这款产品的最好的价格

2) 我们针对这款产品的服务是持续的

3) 我们保证按时交货

4) 我们的报价单的有效期是一个月，下个月的今日我们会准时涨价，原因：汇率的原因，国内原材料的上涨，现在各种东西都在上涨，全世界做生意的人都是有目共睹的。

在商务洽谈中，不少人习惯用压价策略来得到用户的订货，对这种做法，应在不同条件下做具体分析。因为并非所有客户都不接受高价产品，也不是所有低价产品客户就欢迎。在同客户的业务商谈中，业务员要准确把握产品的报价技巧，力争在不压价的情况下，同样达成交易。

首先，我们应该清楚一个问题：是什么在真正操纵价格？答案是——

一个产品的价格，尽管其制定要依据一定的价值、供求、政策而定，但是在用户的心目中，价格“昂贵”与“便宜”这两个概念，经常受购买者需求的强烈程度、需求层次、购买力及心理因素的影响，具有浓厚的主观色彩，至少在下列条件下，用户对产品价格的高低是不敏感的。

1、用户急需时，就不特别注重价格，如果自己销售的产品正

是客户迫切需要的东西，他主要关心的可能不是价格而是交货期。

2、产品愈高级，价格对成交影响愈小。企业在销售高档耐用品、高级工艺品，或能满足用户某种特殊需要、或主要满足高层次需要的产品，价格问题就显得微不足道。凡是为用户专门定做的产品，其价格一般来说对销售方也都是很有利的。

3、把购买某种产品当作投资时，购买者对价格就不会太敏感。黄金首饰价格虽然昂贵，但买的人并不少，因为购买黄金首饰是一种投资。所以，用户认为购买某种商品是一种投资，或者某种商品的价值经过使用仍保持不变，甚至会增值，他们对这种产品的价格就不会太敏感。

4、出售的产品在客户购买的产品中所占的比例愈小，客户考虑价格的因素也愈少。一件产品价格的贵和廉是相对的，往往取决于其价格占用户收入的比例，如价值3000元一台的彩电，在目前对经济收入较高的个体户来说，并不贵，但对一般的薪金阶层来讲，就感昂贵。同样，你出售的产品如果是客户所需的原材料、半成品，就要研究占购买企业产品价格的比例。这个比值愈小，产品的价格愈微不足道。

5、经销商考虑利润多，而关心产品的价格少。对产品的经销商来说，他们主要考虑获利程度，相对来说不太关心产品的价格，这是因为：价格低的产品有利可图，他们就对价格低的产品发生兴趣，反之亦然。所以，经销商不是关心价格的高低，而是首先考虑获利多少。

6、友好的态度，可影响客户对价格的看法。在产品销售过程中，如果经销人员对客户的服务态度好，如接待热情、介绍详细、协助购买、免费送货等，那他宁肯多付些费用也是乐意的。他们会把经销人员的任何一种服务项目都视为某种形式的减价。

由此可见，在以上几种情况下，用户对产品的价格是昂贵还是便宜的判断具有较强的主观性，同时，通过销售人员的努力完全可能改变用户的看法而达成交易。

在商谈中，同样的产品价格，经销人员如能采取一定策略，就能将因价格问题发生僵局的商谈，由危转安，或可将由于价格较高影响订货的用户，变成愉快地接受此价格而达成交易。

1. 切片报价。一公斤西洋参8000多元，但推销人员在报价时，则说每克0.80元。又如，在英国，当你向售货员询问好的咖啡价格时，营业员则会告诉你“50便士可买四分之一磅”，而不说“每磅咖啡两英磅”。你看，两英磅“切片”后成了一个小单位价，可使人有一种价廉的感觉，即使不能保证成交，但他决不会立马掉头就走。

2. 比较报价。此种报价方法可从两方面进行：一方面是将企业的产品与另一种价格高的产品进行比较，这样相比之下就显得自己的产品价格便宜了；另一方面可将产品的价格与消费者日常开销进行比较。例如：一个推销员推销钢笔时，他经常对男士说：“这支笔是贵了点，但也只相当于两包红塔山，一支笔可用四、五年，可两包烟只能抽两天。少抽两包烟就可买一只精致的笔，而且在用的时候又有风度，值得！您说是不是？”经他这样一比较，一恭维，有些人也就很想买一支了。

3. 拆细报价。用此法的关键是，将价格与产品使用寿命周期结合起来，拆细计算出单位时间的用度和其对应支出，以表明产品的价格并不算贵。例如，一位男士看中了一块价格为2400元的进口手表，但又嫌价高，有点犹豫不定。此时，营业员对她说：“这种表2400元，但可使用20年，您想，每年只花120元，每月只花10元，每天仅花0.33元。3毛多钱算什么呢？况且，它可在7300天里，天天为您增光添彩。”经营业员这样一算帐，那位男士立即掏钱买了这块表。

4. 抵消报价。对产品的高价，推销人员可先将其构成要素一一列出，再与其可能抵消的价格因素相比较，这样高价也就看起来成为低价了。例如，一位推销员将一台设备报价为8000元，用户认为太贵。这位推销员说：“该设备一台生产成本6200元，附设零配件500元，获金牌加价300元，送货上门运输费200元，所以盈利只有800元，销售利税率仅为10%，如果后面三项不计算，每台价格只有7000元，比其它同类设备还要便宜。”所以采用抵消法报价，更能显示出企业产品在价格上的优势。

5. 负正报价。经销人员在报价时，要讲究说话技巧，例如对同一产品的价格可以用两种方式讲：一是“价格虽然高一点，但产品质量很过硬”。另一种是“产品质量的确很过硬，只是价钱稍高一点”。这两种方式用词基本相同，但对用户却会产生截然不同的感受。第一种方式是将重点放在产品的质量上，所以价格才贵，用户产生产品质量好的印象，就坚定了用户的购买欲望；相反，第二方式是将重点放在价高上，用户产生一种望而生畏的感觉，这样就削弱了用户的购买欲望。如果不了解，可以上“多美丽买卖搜索”看看。

总之，我们不一定靠低价来换取订单，只要你能灵活运用报价技巧，同样可以用最好的价格来获取更多的订单。

## 1、熟悉了解公司各项规章制度

我于20xx年9月进入公司，为了更快更好地融入公司这个团队，为以后的工作打好铺垫，我加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉了公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

## 2、熟悉项目流程，项目状况

作为跟单，熟悉和了解项目流程及状况对开展工作是相当有利的。为了能更好地进行工作，我多次深入各相关职能部门和现场，对项目的进展做更深层次的了解。在掌握第一手资料之后，查阅相关技术文件，对项目情况进行探究，对以后项目的重难点进行分析，对项目的基础形式进行分析，通过研究和分析，我对项目的实际情况做较为客观的预测，为下一步项目的进展完成提供了可靠的依据。

### 3、与各相关职能部门的沟通和协调

项目的进展和完成，离不开公司各相关职能部门的参与和努力，在公司领导的大力支持和关心下，自己积极主动多次参与各相关职能部门的项目评审，使项目能按照客户要求顺利进行。

总结起来存在的不足主要有以下几点：

#### 1、缺乏沟通，

不能充分利用资源在跟单的过程中，由于对其他专业比较陌生，又碍于面子，不积极向其他同事求教，造成工作效率降低甚至出现错误，不能达到优势资源充分利用。俗话说的好“三人行必有我师”，在以后的工作中，我要主动加强和其他部门同事的沟通，通过公司这个平台达到资源共享，从而提高自己的业务水平。

#### 2、缺乏计划性

在工作过程中，特别是项目开发的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，主次矛盾不清，常常达到事倍功半的效果，客户不满意不说，自己还一肚子委屈。在以后的工作过程中，我要认真制订工作计划，做事加强目的认识，分清主次矛盾，争取能达到事半功倍的效果。

### 3、专业面狭窄

自己的专业面狭窄，对注塑和模具以及其它专业知识比较缺乏，认识不够，特别是业务策划以及客户管理，限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强其他专业的学习，充分利用公司资源，提高主观能动性，争取把本职工作做的更加完美和成功。

#### 1、合同管理

合同在项目管理中的地位非同小可，离开他，项目管理就无从谈起，合同是项目管理的依据。熟悉合同。并对合同进行深入细致的研究，对合同的关键条款、存在的漏洞及可能产生变化并引起纠纷的地方做到心中有数。树立强烈的合同意识。在合同面前，双方的地位是平等的。当客户提出各种各样的异议和建议时，首先想到要遵守合同，对采纳建议可能带来的经济问题要有充分估计。

#### 2、客户信息的及时转化

项目实施阶段，各相关职能部门的多方面工作，对项目质量进行的控制和监督，是项目顺利进展的必要前提条件。客户的要求是我们工作的目标和准则，在以后的跟单中，要及时准确的把客户的要求传递给各相关职能部门，使信息转化为生产力、使信息转化为质量的完美。

#### 3、进度控制

进度控制是项目成功与否的关键因素之一，业务部要配合工程部做的就是编制项目管理规划，研究项目的总进度、分解布划、技术难题，对项目实施过程中可能出现的问题做好预案。制定一整套制度来规范管理以提高工作效率。20xx年已过去，虽然一些项目还没有正式完成，但收获也不少。特别是公司几位领导塌实的工作作风以及认真负责的工作态度给我

树立了榜样。总结过去，展望未来□20xx年工作多，任务重，对于我来说也是一种挑战。新环境，新机遇，新挑战，如何优质、高效、按期地完成项目，是作为跟单人员应该思考的课题。在以后的工作中，作为项目的信息传递员，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，高标准要求自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望公司领导能给我更多的理解和更大的支持，争取为项目的开展贡献自己的力量。

## 外贸跟单员工作总结及心得体会 外贸跟单实习报告 篇六

你好!当你看到我这封辞职信的时候，说明我已经下定决心要走了。

感谢你这么长久以来的信任与教诲。确实是要好好的谢谢你的。

因为如果不是你的信任，让我包揽所有的外贸，跟单，单证，船务，照相员，对货员，我也不会发展到今天。确实是充分的发挥了我的潜力。

这里是我工作以来呆得最长久的地方。

记得我刚来的时候，你们担心我做不长，因为我给你的感觉我很圣。不太容易让人靠近，再加上你的“好”侄女燕，在一旁说尽了我的“好”话。所以，你们认为我还是会和以前那几个外贸员一样，做不长。所以，我决定离开。感谢你的培养，再次感谢。希望在我辞职这段时间尽快找好接替人员，以利于我做好交接工作。

辞职申请人：

年月日