# 跟单员年终总结和工作计划(实用19篇)

来源：网络 作者：清香如梦 更新时间：2024-02-01

*跟单员年终总结和工作计划1在公司实习已经有两个多月的时间，在这段时间里，有喜，有苦，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了公司的组织结构、业务范围、人事关系、企业文化，在不同的岗位上锻炼，跟着不同的经理学习，极...*

**跟单员年终总结和工作计划1**

在公司实习已经有两个多月的时间，在这段时间里，有喜，有苦，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了公司的组织结构、业务范围、人事关系、企业文化，在不同的岗位上锻炼，跟着不同的经理学习，极大的开拓了我的眼光，积累了更多的业务知识，提高了工作能力。本文从具体的跟单岗位着手，主要总结自己对跟单岗位的理解和认识，以及一些在具体岗位上的心得体会。

一、跟单和跟单员

1、什么是跟单：

跟单是英文walkthrough的直译，意思是从业务的起始一直到业务的结束――一般都是到财务做帐结束――一整套业务流程。跟单就是跟着这些已经发生的业务所留下的证据――各种证据、单据、报表等――对业务流程进行重复模拟。

2、跟单员的定义（Documentary Handler）：

跟单员是指在国际贸易过程中，根据已签署的商务合约中有关出口商品的相关要求，代表公司选择生产加工企业，指导、监督其完成生产进度以确保合同如期完成的专职人员。（不能兼职，替代）所有围绕着订单去工作，对出货交期负责的人，都是跟单员。

3、跟单员的工作内容

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中，以客户定单为依据，跟踪产品（服务）运作流向并督促定单落实的专业人员，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。

4、跟单员工作的重要性

面对客户、面对订单开展工作的跟单员，在当今社会竞争日益激烈的市场经济环境下，重要性不断突显出来，在很多公司，跟单员成了老板们的“特别助理” 。跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带，随着商品市场的多样化、小批量化以及节奏的加快，跟单员工作质量的好坏直接影响公司的服务品质和企业形象。

跟单员工作是一项非常“综合性”和“边缘性”的“学科”：对外要有业务员的素质，对内要有生产管理的能力。作为一个企业的接单、跟单、出货的窗口，跟单员不了解工厂生产环节的运作情况，那是难以想象的。在订单的生产来说，执行者是生产部门，跟单员对客户负责而追求的交期达成率就几乎“掌握在”生产部门的手里了。于是，沟通、跟催等能力就特别致命。这是跟单员工作的挑战性所在。有些时候，跟单员是业务经理的助理；有些时候，跟单员是业务部门所有业务人员的助理；有些时候，跟单员是老板的助理；更多的时候，跟单员是客户的助理。

二、对公司跟单岗位的认识

1、跟单岗位的工作内容

我公司的跟单岗位的工作内容包括：合同的制作、指令的制作下发、装船通知的制作、箱单和发票的制作、单证（植检证、产地证、提单等）的核对、单证的寄出、货款的回收；与客户及时的联系，通过邮件、电话或者传真的方式向客户提供有效的信息（装船通知、DHL号码、货物运输状况等），根据贸易方式及时的催款；与销售经理及时沟通，每天更新工作序列表格和电子表格，向销售经理提供有效的信息（生产进度、客户提货和付款、客户要求），按照销售经理的思路制作合同和指令；与同事及时的协调，和单证方面确认植检证和产地证，和海运方面确认船期，和货代方面确认提单。

2、如何更好的做好跟单工作

在做跟单的工作中对每一个环节都必须保持仔细，仔细，再仔细的的工作态度，因为如果我们在工作中出现的每一个失误都会带来非常多的麻烦和损失，例如我们在确认产地证，质检证，提单的时候出现失误，就会给公司带来一些不必要的损失，如果我们在做发票时出现数字上的错误，那么带来的损失将是不可估量的。所以在我们今后的工作中一定要做到认真，细致。

为更好的做好跟单工作我认为要从以下几个方面入手：

1）熟悉客户。熟悉我们客户的要货情况及其规律，如某个客户喜欢要什么样的货，什么规格的，有什么特殊的要求等等，这都是我们跟单必须了解并熟悉的。

2）深入了解产品知识。只有我们更好的了解我们的产品才能更有效的工作，减少一些低级的失误，如多少公斤的苹果装什么规格的，在一个集装箱里可以装多少箱，以及这个集装箱内的温度和通风，这也是我们必须要了解的基本常识。

3）合同与指令。当我们在做合同的时候一定要与销售经理多沟通，如客户所要货物的规格，重量，金额和船期。确保无误后再给客户发过去。在做指令的时候也是尤为重要的，指令上的每一项都要认真仔细的填写，因为公司的全体员工都是围绕我们所做的指令来工作的所以更不能有丝毫的失误。

4）在确认单证方面。我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

5）在做箱单，发票方面。在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单发票，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

6）在给客户寄单证方面。当我们准备好客户所需的单证后，在确认可以给客户发件时更要慎重，根据我们客户的付款条件，有的客户我们可以直接发件（如DHL/TNT）有的客户则需要我们通过银行发件，在做银行发件时我们需要做一张《出口托收委托书》交与银行，其间一定要将代收行和付款人以及托收金额准确无误的填清楚再交与银行。

**跟单员年终总结和工作计划2**

转眼间，我xx年的工作已经接近尾声，在新一年来临之际，回想自己一年09年所走过的路，所经历的事，有过喜悦，有过兴奋，有过苦恼，有过忧郁，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了和在经历着，没有太多的感慨，没有太多的惊喜，多了一份镇定，从容的心态。在这09年即将结束，新的工作阶段就要开始的时候，有很多事情需要坐下来认真的思考一下，需要很好的进行总结和回顾。总结过去09年工作中的经验教训，为下一阶段工作更好的展开做好充分的心理准备。

xx年一年来，我作为隆昌公司的出纳员及外贸业务员，一直负责出纳、外贸跟单、退税等工作。

以下是本人对于出纳工作的总结和一些心得体会：

一、首先要热爱本职工作，要有严谨细致的工作作风和职业道德，对重大开支项目必须经过会计的审核、经理的确认和同意方可办理。这是我需要牢牢紧记的。

二、学习、了解和掌握国家\*\*法规，不断提高自己的知识储备量。这里除了财务方面的\*\*法规还有退税方面的相关\*\*法规，刚刚接手退税工作的我更需要多多了解这方面的相关\*\*。

三、要有较强的安全意识，现金、票据、各种印鉴，要妥善保管，使用时认真办理相关手续。维护公司的利益不受到损失。

四、坚持财务手续，严格审核算（报销的\*\*上必须有经手人、会计和经理的签字方可报帐），对不符手续的\*\*不付款。

以下是本人对于外贸业务工作的总结和一些心得体会：

一、订单，当拿到订单后，先仔细\*\*有无出入的地方，产品名称、数量、特别是金额等等（如有问题立即与\*\*商洽），同时涂上价格后交给\*\*部确认交期。

二、回PI，拿到\*\*部确认的交期制做PI发给客户（正常要求从接订单到回PI三个工作日）。

三、委托订舱，接到客户回复的PI后，制作委托书，委托书上注明出运港，目的港，品名，件数，毛重。发给客户指定的货代公司。（同一时间外贸部同事制作报检单据报检）

四、索要配载，及时向货代索要配载也就是发货通知。这个环节关系到出货的及时和准时问题，同时牵扯到船期和客人可以准时收到货物。这一环节要将货代给我们的配载通知巧妙的写成给每一家工厂的送货通知，还要注名每家工厂的发货明细及数量，如有补件也要写清明细，并要求工厂如有数量变动及时通知我司。

五、跟踪场地，等工厂按正常数量发货后，及时与工厂索要发货明细和司机电话，与司机沟通到达场地时间，并及时安排场地。货到达场地后向场地索要箱封号并通知报关\*\*和订舱\*\*货到港信息箱封号等等。

六、报关。在报关时我必须提供给货代\*\*的单据，包括：\*\*，箱单，报关委托书，商检凭条，核销单。报关是一个说简单又不简单的程序，一不小心就会犯些很低级的字母、数字错误，所以在这个过程需要检查最起码两遍。同时还要记下核销单号码，以便日后查用。

七、提单（BL）确认，提单的确认是一个字母游戏，必须按照事实去写，每个字母数据必须与报关一样，确认提单时需注意：出运港，目的港，客人的名称地址，通知人，发货人，件数，毛重，体积，逐字核对。货物到达场地后，及时联系船\*\*，要求他们先将做好B/LCOPY传真给我确认。必需要认真仔细地单据上面的要求来核对。发现问题，应该立即要求他们修改，直到正确回复OK。

八、产地证书，船\*\*将正本B/LCOPY传真给我后按此和报关单制作的，产地证书的制作和其它单据一样认真仔细地按要求来核对。

九、核对并结算费用，报关费、场地费、通化商检费月结。船代费，临江商检费，省内商检费每星期一结。认真核对后制作付款计划，由李晓靓审核并经杨总签字方可支付。

最后将产地证书，提单，\*\*，箱单的正本复印件传真给客户。

以下是本人对于退税工作的总结和一些心得体会：

一、申领备案核销单，首先要在电子口岸系统上申请所领核销单份数，24小时后方可到本市外管局领取核销单。领取后再登入电子口岸系统备案核销单。到出口报关时寄给报关公司，

二、电子口岸交单，报关\*\*报关后寄回报关单和核销单，登入电子口岸系统交单。交单时注意核对出口数量及金额等数据。

三、出口收汇核销网上申报，外汇回款结汇后，登入出口收汇核销网上申报系统核销单据。

四、银行核销水单，拿报关单、核销单到银行核销已结汇回款的单据。银行核销后会开出银行核销水单。

五、退税\*\*，根据商业\*\*制作出口退税\*\*。

六、出口退税申报，根据报关单、核销单、银行核销水单、商业\*\*，箱单，退税\*\*，抵扣\*\*录入出口退税申报系统。

七、最后将所有数据装订成册报送国税局。

以上都是我工作一年来的总结。

新的一年要有新气象、新作为、新形象。我今后一年的工作计划就是努力提高自身的工作能力和工作效率，在以后的工作中除了做好自己的本职工作，还要更多的为公司和全体同事服务，同公司和全体同事共同发展，使公司更加强大！

**跟单员年终总结和工作计划3**

工作内容，对公司的贡献

首先，非常感谢公司对我的信任和\*\*，给了我一个重要的\*台。让我在这一年里能充分的学习与成长。

20xx年全年销售处basica，ak，dynimate，james，canstar等重要客户保持稳定外。同比去年，销售量有了很好的提升。（老客户corwikxx年定单相对较少，不过全年的开发已为xx打下基础。坚信xx会拿到我们想要的）。

对于定单，在生产过程中及时向客户、主管反馈生产进度。努力借助于一些专业的跟单东西，帮助解决跟单过程中的、大事、杂事、琐碎事，确保定单准时出运，促使顺利收汇。

自己的成长与突破、变化

进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。预先充分估量工作中问题的潜在发生性，预先防范。相应加强工作力度，完善细化前期工作。减少乃至杜绝其发生的可能性。在工作中重复发掘、及时处理问题并总结经验，对以后的工作方式和细节则进一步完善。

自己的不足及需要改进的地方

回首过去，每次为自己顺利解决一个个问题而自我肯定——当然，这些成绩的取得无不包含着\*\*的不懈关怀和同事的鼎力协助。但同时也深刻地认识到自己在工作中还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步学习和改进。

进一步加强向\*\*、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，年前的我们要时刻保持着一颗虚心向上的心。

加强产品知识，生产工艺，加工过程知识上的学习。这是目前最欠缺的一块，也是最重要的一块。作为一名跟单（业务）员，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，与客户沟通，订单的操作也不够踏实。

在这也衷心希望公司能够继续\*\*和加强这方面知识的培训。

**跟单员年终总结和工作计划4**

进公司已经近一年，对公司的业务流程已经有初步的了解和认识，20xx年即将过去，现总结一下几点：

>一、业务能力

1.对公司的产品一定要熟悉，只有对产品熟悉，才能根据产品的情况定位市场，当客户提到专业的问题的时候，才能多给客人提建议并且推荐相匹配的产品。

2.对市场的了解，包括客人目标市场的了解以及同行业其他公司的相关信息的咨询，并能推陈出新，给客人提供款的产品。

3.业务技巧，客人都喜欢和专业的业务员沟通，因为在和客人沟通的过程中也是一个互相学习的过程，在电话电邮的过程中，我们通过和客人的交谈来了解客人的需求。

>二、个人素质能力

1.诚实守信

客人比较注重业务的诚信以及事情处理的时效性。

2.热情

业务员需要对本职工作需要有热情，才能开展好工作，特别是做外贸是一个很漫长的一个过程，需要对客人热情。

3.耐心

在外贸开发客人的过程中，周期比较长，客人需要持续的跟下去，一定需要耐心，定好工作计划，有条不紊的开展。

4.自信心

询盘的客人当中是海量的信息，真正有意向性的客人需要逐步的筛选，真正下订单的也就那么几个，但是需要有信息一直跟下去，因为从客人从不熟悉到熟悉到信任你需要一定时间的接触。

>三、公司\*台

公司在环球的\*\*持续运行，要持续更新产品并且尽快维护和更新。

>四、公司网站

公司的网站目前尚还需要更新速度以及健全产品信息。

>五、业务还需要加强相关专业知识，比如对市场讯息的把握。

>六、公司各部门之间需紧密协调。

针对目前的情况对20xx年的建议

1、公司目前的规模正在上升期，客户群的建立和维护都需要一个过程，在现有条件上还需要多开发新的资源，可多寻找多方途径以及渠道增加客户群体。

2、充分利用好目前现有的网络\*台，和客人保持跟进，针对客人不同的群体给客人建议向匹配的产品。可多在网络\*台上寻找客人信息。

3、展会，可多参加一些展会提升产品的影响力。利用有效资源，尽量低成本开发以及接触合作客户。针对客人的特征花不同的心思，重点客人重点开发，其他尚无具体意向性的客人可不必花费太多的比例时间。

4、多向客人推荐我们公司有竞争优势的产品和客户关系维持融洽。多和客人沟通，对我们的服务提出意见以便后续的改进。报价单尽量做到新颖并吸引客人要求。产品图片尽量做到精美及完善。多学习一些商贸邮件以及和客人沟通的技巧。

5、了解本行业的发展状况，如有些产品会有一定的淡旺季，要根据不同时期制定不同的推行计划。

**跟单员年终总结和工作计划5**

该生在进入贵公司之前已经有过两年的相关工作经验，并且一直在跟单从前台做人事助理，对公司的运作模式和工作流程都比较了解。能胜任这份工作，并且能和各位同事积极配合。

二、工作分析：

1、了解公司的发展状况和各部门员工的基本情况，包括：

人力资源规划，绩效考核制度；薪资结构设计，员工福利情况分析，绩效考核的改进情况及其他方面的工作。

2、熟悉劳动法规，了解公司劳动用工相关流程；根据公司发展战略，结合工作岗位及个人特长，选择适合的薪资结构。

3、熟悉劳动法规，公司薪酬制度，社会保险制度。

4、了解公司薪酬福利制度，绩效考核制度，社保缴纳方式；了解公司员工福利情况；了解公司员工的基本情况，包括：身体状况，工作时间、家庭收入、福利等，并做出评价。

5、了解和熟悉劳动法规，进一步规范公司薪酬制度。

6、熟悉劳动合同，办理社保申请；办理离职手续；

7、完善公司薪酬制度。

三、工作建议：

8、根据公司发展战略和员工个人发展需要，对员工进行职前培训，通过在部门主管、级员工和部门经理的共同努力，使公司的各项工作步入正轨。

9、对新进员工进行专门的岗前培训，使其能更快的胜任岗位工作。

10、加强员工的培训力度，提高员工的综合素质，使之能尽快的成长，为企业的核心力量和战略方针在本部门的具体实施提供保障。

11、在员工方面，通过对员工考勤制度的学习，提高员工的出勤率；对请假制度的学习，提高员工的请假条制度，提高对待问题的正确率和准确率。

12、加强员工工作的积极性，使员工更有归属感，提高员工的工作热情。

四、工作计划：

13、加强自身的学习与沟通技巧，提高工作效率。

14、在日常事物工作当中，不断完善与公司各个部门的沟通。

15、在工作中提高自己的执行力，及时反馈各项信息，提高工作的效率。

16、提高沟通能力，加强团队合作，不断完善自我。

**跟单员年终总结和工作计划6**

不知不觉，进入高璐美一年了，回首这一年的学习和工作，有最初在车间实习的艰辛与汗水，有最初跟单时的困难与挫折，也有圆满完成任务的高兴和满足，很高兴能进入到高璐美和大家一起学习、共同成长、共同进步。现就20xx年个人工作情况总结如下：

一、年度工作情况：

1、熟悉了解公司的各个方面：我于20xx年8月底进入公司，在这里要感谢公司让我在公司的生产一线锻炼了一个月，让我能在第一时间亲自了解公司的产品生产工艺流程及规格尺寸，为以后的跟单工作打下了坚实的基础。在实习结束回到办公室后也开始加紧对公司的各项规章\*\*进行全面了解，熟悉公司的企业文化。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\*\*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、熟悉跟单业务流程：作为一名跟单新手，必须尽快让自己了解跟单这项工作以及清晰的跟单流程及相关的外贸术语。不得不承认，最初的我，对于跟单，没有太多的具体概念，所幸，在部门\*\*\*的培养、\*\*和\*\*之下，慢慢地开始熟悉跟单的具体操作流程。在工作中我学习到，跟单工作是一项需要细心，还需要稳重的工作。而要做到这些，

一是要从基本功上多下工夫，对业务熟练掌握；

二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到\*心静气，不急不躁；

三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；

四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

二、工作中不足和需要改进的地方：

1、工作主动性发挥的还不是很好，对工作的预见性和创造性不够，离\*\*的要求还有一定的距离。

2、业务知识方面掌握的还不够扎实，在今后的工作中，我一定会严格要求自己，虚心学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改进这些缺点和不足，争取在各个方面取得更大的进步。

3、要更加细心认真地完成工作，尤其在做资料的时候。跟单是一份很细致的工作，所以我们在跟单的时候必须要做到认真、细致、仔细。

4、要学会全面考虑问题。每一次出货的同时也伴随着下一次出货的到来，包括出货的时候需要考虑到客人是否有足够的库存，某种产品的规格是客人现在急缺的，要先出货；我们目前所生产的能不能满足客人的订单等等一系列问题。

5、要及时有效地和各个相关部门沟通。每次出货前，都需要和计划沟通，确定大概的出货时间；多去车间看看生产情况，产量等；每天与计划及仓库确认产品生产进度和每日入库情况，以便更好地做好出货前的准备。

6、走好跟单流程每一步。20xx年，跟单流程混乱，没有一个\*\*的流程，正所谓“没有规矩不成方圆“20xx年将严格按照跟单及出口规范流程执行。

三、对20xx年的展望：

来到GLM工作，我的收获莫过于在敬业精神、思想境界、业务素质和工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。随着公司不断的发展壮大，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力的学习和提\*\*化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。我明白企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。

**跟单员年终总结和工作计划7**

忙碌的20xx年来了，充满希望的20xx年来了。回顾在公司工作的六个月，在\*\*的\*\*和同事的协助配合下，我兢兢业业地完成了自己的工作和\*\*交给我的其他任务。个人工作总结报告如下：

1、半年的工作表现

(1)接收客户订单，客户下单有三种方式：电话(口头)、传真、电子邮件。公司一般都是传真下单，收到订单时确认产品名称、规格、数量、单价、金额、发货日期、发货方式、单价条款、付款方式、包装要求。

(2)\*\*文件时应做到以下几点：产品名称规格、单价金额、数量、交货日期、包装规格、装运方法和注意事项。

(3)与客户联系和沟通，处理客户下单时遇到的问题，跟踪货物的生产和交付，以及运输过程中的货物情况。

(4)跟单文员的言行和态度\*\*我们公司。因此，在与各业务单位处理相应的业务时，一定要把握基本原则，注意言行得体，态度谦卑。严禁因任何主观或客观原因对客户(或客户的公司跟单员)有过激言行。在办理业务过程中不能任意越权，如有问题及时向公司请示决定。回答客户的所有要求和问题。

(5)客户付款：货物生产后，通知客户及时准备付款；付款到位后，及时安排交货。

(6)收到客户的样品和样品油后，及时签发样品清单，跟踪样品打样，做好记录，及时安排样品的发送。

两个工作中的问题和建议：

(1)经常发生材料短缺，导致商品生产不及时，影响交货期。我建议采购部门可以跟踪短缺产品的原材料是否到达，到达时通知生产部门及时生产。

(2)客户公司账号今天不能及时找到，影响客户发货日期。

(3)色漆生产很慢，往往到了交货期，色漆还没生产出来。

我建议配色部门可以提高生产效率，配色主管可以跟踪色漆的生产进度，生产完成后通知跟单员及时安排发货。

回顾这半年的工作，我的思想和工作都有了新的进步，但也意识到自己的不足，工作不够严谨，有时处理工作中的问题不够及时。以后我会认真克服自己的缺点，发扬成绩，好好学习。

**跟单员年终总结和工作计划8**

尊敬的公司\*\*：

转眼间20xx年即将结束，从我进意博到现在不知不觉已过去整整一年时间，首先非常感谢公司在此给了我一个表现的机会！在这一年里，在\*\*的指导、关心、培养下，在各位同事的\*\*、帮助、配合下，我不断加强对公司文化和产品知识的学习，对工作勤勤恳恳，对自己严格自律，较为圆满地完成了自己所承担的各项工作任务，个人素质和业务工作能力都取得了一定的进步，为今后的工作和学习打下了良好的基础，现将这一年以来的工作、学习情况总结如下：

>一、工作情况概述：

1、熟悉了解公司相关规章\*\*

我于20xx年10月进入公司，本着对外贸这份工作的喜爱，我选择了能了解外贸流程更彻底的外贸工厂。为了更快、更好地融入公司这个大团队，为以后的工作打好坚实的基础，我加紧对公司现行的各项规章\*\*进行全面了解，熟悉并融入到公司的企业文化中。通过不断磨合，我很庆幸自己能慢慢融入到这个大集体中，同时也感到自身的压力，在以后的工作中，我会继续将公司荣誉放在首位，以公司的各项规章\*\*为准则，更加严格要求自己，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、熟悉客户，了解订单操作的流程和状况

作为一名跟单员，熟悉自己所负责客户的产品,了解手头订单的流程及现状对工作的进一步开展是相当有利的。很荣幸我一进入公司就被安排在大业务组，负责GE和葆光客户的订单，在我的印象中，GE作为一个多元化的国际知名跨国企业，对供应商一定有着严格的要求，对选料和出货等各个环节一定会严格把关，等到自己完全接触后，才发现并非之前想像的那样，GE对供应商实行的是“完全自主”的出货模式，即一旦一个新项目双方确认完成后，由供应商自己检验，保证产品质量，直至出货，这种看似优质的订单模式其实是在一步步考验供应商的责任感；葆光作为一个连接客户与工厂的贸易公司，在中间起到的是一个桥梁作用，他们本着对终端客户负责的理念，工作方式与GE恰好相反，每个订单的各个环节他们必定亲自过问，从新品项目开发直至出货，每一步都有专门的人负责， 同时他们会做好详细的记录，以便日后的查询及校对，他们这种工作模式给人的第一感觉是负责，时间一长会让人觉得烦，且彼此间缺乏信任。

在产品方面双方也有很大的差别：GE产品的持续性比较强，每款产品在推出后都会持续有生产，例如EBG-29和EBC-18，直至被其他产品所取代，但给人的感觉是产品结构单一，缺乏创新；葆光会经常性的进行新品开发，例如EBT52到分体式大功率的EBS93，再到热销的半全螺EBS91/92，但后续订单较少，给人的感觉是难以推广、做大。

3、与各相关职能部门的沟通和协调

订单的进展和完成，离不开公司各相关职能部门的参与和努力，在\*\*的大力\*\*和关心下，自己不断积极主动与各相关职能部门跟进订单进程，协商订单交期，以确保订单能够按时出货。

>二、存在的不足以及改进措施

20xx年已经结束，回想自己在公司一年来的工作，虽然工作量比较大，但闪光点并不多，许多工作还有不尽如意之处，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，尤其是技术方面知识薄弱，有时又碍于面子，没能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。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\*台达到资源共享，从而提高自己的业务水\*。

2、缺乏计划性

在工作过程中，特别是新品订单确立的初期阶段，由于缺乏计划性，工作目的不够明确，常常是事倍功半的效果，没能给客户一个满意答复不说，还使自己经常处于被动地步。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，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，对产品知识和产品技术参数分析比较缺乏，认识不够，特别是在客户的管理与维护方面，限制了自身的发展和工作的展开。在以后的工作过程中，我将加强其他专业知识的学习，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。

>三、展望20xx年目标计划的措施

为了能在新的一年向公司新的发展目标靠拢，我将在业务跟单方面以及其它方面做以下改进：

1、强化产品知识

俗话说：“熟能生巧”，只有完全熟悉自己的产品，才能在给客户推广时突出自己的专业性优势，才能在订单生产过程中，处理突发问题得心应手，在让客户满意的同时还能为自己争取更多的时间。

2 、客户信息的及时转化

订单实施阶段，各相关职能部门间的配合工作，对订单质量的\*\*和\*\*，是订单能否顺利完成的必要前提条件。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，让信息的及时传递转化为效率。

3 、注重对时间的把握和质量的\*\*

能否按时完成是订单成功与否的关键因素之一，质量是企业的生命！尤其是技术部门能否按时保质保量完成项目是业务部门争取订单的最强后盾，对质量的严格把关就是对客户最大的负责，今后的工作中将着重把握时间的及时性和质量的\*\*。

20xx年已过去，虽然销售任务未能完成，但收获也不少。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磨炼。新环境，新挑战，如何优质、高效、及时地完成订单，是作为跟单人员应该思考的课题。在以后的工作中，作为工厂与客户的信息传递员，我将认真执行公司的相关规定，充分发挥个人主观能动性，更加严格要求自己，不断学习新技术新经验，善于总结，也希望公司\*\*能给我更多的理解和更大的\*\*，争取为公司的发展贡献自己的力量。

跟单部年终工作总结和工作计划 (菁选3篇)（扩展5）

——在公司跟单的工作总结3篇

**跟单员年终总结和工作计划9**

不知不觉，进入xx快一年了，回首这一年的学习和工作，有最初在车间实习的艰辛与汗水，有最初跟单时的困难与挫折，也有圆满完成任务的高兴和满足，很高兴能进入到xx和大家一起学习、共同成长、共同进步。现就20xx年个人工作情况总结如下：

一、年度工作情况

1、熟悉了解公司的各个方面：我于20xx年x月底进入公司，在这里要感谢公司让我在公司的生产一线锻炼了一个月，让我能在第一时间亲自了解公司的产品生产工艺流程及规格尺寸，为以后的跟单工作打下了坚实的基础。此后也加紧对公司的各项规章\*\*进行全面了解，熟悉公司的企业文化。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\*\*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、熟悉跟单业务流程：

作为一名跟单新手，必须尽快让自己了解跟单这项工作以及清晰的跟单流程及相关的外贸术语。不得不承认，最初的我，对于跟单，没有太多的具体概念，所幸，在部门\*\*\*的培养、\*\*和\*\*之下，慢慢地开始熟悉跟单的具体操作流程。在工作中我学习到，跟单工作是一项需要细心，还需要稳重的工作。而要做到这些，一是要从基本功上多下工夫，对业务熟练掌握；

二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到\*心静气，不急不躁；

三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；

四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

二、工作中不足和需要改进的地方

1、工作主动性发挥的还不是很好，对工作的预见性和创造性不够，离\*\*的要求还有一定的距离；

2、业务知识方面掌握的还不够扎实，在今后的工作中，我一定会严格要求自己，虚心学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改进这些缺点和不足，争取在各个方面取得更大的进步。

3、要更加细心认真地完成工作，尤其在做资料的时候。跟单是一份很细致的工作，所以我们在跟单的时候必须要做到认真、细致、仔细。

4、要学会全面考虑问题。每一次出货的同时也伴随着下一次出货的到来，包括出货的时候需要考虑到客人是否有足够的库存，某种产品的规格是客人现在急缺的，要先出货；

而我们目前所生产的能不能满足客人的订单等等一系列问题。

5、要及时有效地和各个相关部门沟通。每次出货前，都需要和计划沟通，确定大概的出货时间；

多去车间看看生产情况，产量等；

每天与计划及仓库确认产品生产进度和每日入库情况，以便更好地做好出货前的准备。

6、走好跟单流程每一步。20xx年，跟单流程混乱，没有一个\*\*的流程，正所谓“没有规矩不成方圆“20xx年将严格按照跟单及出口规范流程执行。

三、对20xx年的展望

来到xx工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界、业务素质和工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。随着公司不断的发展壮大，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力的学习和提\*\*化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。我明白企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。

短期内，我在公司的目标是：我希看自己可以更快、更多的接手不同类型的单子，可以进行全程跟单。加强和公司其他成员的沟通了解，成为一名优秀的跟单员。20xx弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面就本人的工作来作工作总结如下：

1）熟悉客户。熟悉我们客户的要货情况及其规律，如某个客户喜欢要什么样的货，什么规格的，有什么特殊的要求等等，这都是我们跟单必须了解并熟悉的。

2）深入了解产品知识。只有我们更好的了解我们的产品才能更有效的工作，减少一些低级的失误，如多少公斤的苹果装什么规格的，在一个集装箱里可以装多少箱，以及这个集装箱内的温度和通风，这也是我们必须要了解的基本常识。

3）合同与指令。当我们在做合同的时候一定要与销售经理多沟通，如客户所要货物的规格，重量，金额和船期。确保无误后再给客户发过去。在做指令的时候也是尤为重要的，指令上的每一项项都要认真仔细的填写，因为公司的全体员工都是围绕我们所做的指令来工作的所以更不能有丝毫的失误。

4）在确认单证方面。我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

5）在做箱单，\*\*方面。在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单\*\*，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

6）在给客户寄单证方面。当我们准备好客户所需的单证后，在确认可以给客户发件时更要慎重，根据我们客户的付款条件，有的客户我们可以直接发件（如dhl/tnt）有的客户则需要我们通过银行发件，在做银行发件时我们需要做一张《出口托收委托书》交与银行，其间一定要将代收行和付款人以及托收金额准确无误的填清楚再交与银行。

7）对货款及单证，货物的跟踪。我们每发走一批货，寄走一套单证都要及时的跟踪直到收到客户的货款，才算是完成了这一票的跟踪。

我们在确认产地证，质检证，提单的时候出现失误，就会给公司带来一些不必要的损失，如果我们在做\*\*时出现数字上的错误，那么带来的损失将是不可估量的。

跟单部年终工作总结和工作计划 (菁选3篇)（扩展3）

——行政跟单年终总结及明年工作计划

**跟单员年终总结和工作计划10**

短期内，我在公司的目标是：我希看自己可以更快、更多的接手不同类型的单子，可以进行全程跟单。加强和公司其他成员的沟通了解，成为一名优秀的跟单员。两个月弹指一挥间就毫无声息的流逝，就在此时需要回头总结之际才猛然间意识到日子的匆匆。下面就本人的工作来作工作总结如下：

两个月的磨刀练阵，按理说，自己到底是宝刀还是锈铁应该可以从这些日子的点滴表现中露出应有的光泽了，然而直至目前，我却对自己这些许的光泽没有信心--固然我坚信自己不是锈铁!在这两个月期间，我有20天的时间在车间实习，熟悉产品，第二个月开始，进进办公室熟悉业务跟单流程。

两个月来，我认真遵守公司的各项规章\*\*，自觉、有效得完成自己经手过的每件事情。并对自己天天看到、听到的新的项目进行总结回类。同时也坚持写工作日记(对自己负责的客人的单子的情况及时的记录)。

我一直本着“当天的事情，当天做“的原则，对自己所经手的事情负责，更对公司负责。经过20天的车间学习，我能\*\*制作我司生产的很多常规产品，能辨别产品是否合格，知道怎样做产品会看起来更美观(小技巧)。在车间的工作实\*结，之前我以每个车间一个总结的方式上交给部分经理了，这里就不做进一步的总结。

以下我想对我在办公室期间的学习进行总结。就总体的工作感受来说，我还是比较满足。只是也有某些时候，会有点觉得操纵没头没尾的感觉。有些事情好象是做了个头，但是这个尾到底怎么样呢?有些事情干脆是中间，很傻瓜地操纵着。

在这期间，工作上的不足主要有：

1、还没有真正容进温州佩蒂这个大家庭中。对很多公司其他同事的话题，了解未几。这也许是由于刚来这边的关系，很多思想还跟不上他们的节奏。但我已经体会到这无形中微妙的关系了。相信我可以在接下来的日子里取得进步。

2、对发货和船务这块还没有机会操练，整个跟单少了这个环节，似乎就不完整了。

3、对公司的生产运做还了解得不够。尽管现在的工作存在这些瓶颈，但我相信，只要坚持不断地学习，不断地总结。我一定可以在接下来的日子里取得进步。

我在工作上的收获主要有：

1、在预备欧盟考察团要来我是司考察的过程中，我学习了各个部分的表格制作。

2、学习了erp系统和万宝系统的基本操纵方法。

3、熟悉了公司职员的分工情况。尽管这期间也出现过比较尴尬的局面，比如不知道自己碰到的专业性的题目应该往找谁?但现在总算可以应对自如了。

4、基本知道我司业务跟单这块的操纵流程;我知道，上面的工作表现也许不能让\*\*感到满足，坦白说，我自己并没有太大的信心。但我坚信自己能够在今后的工作中会表现得更好，保证让\*\*满足。

**跟单员年终总结和工作计划11**

一、工作方面：

1、做好基本资料的整理，及时向工厂反映客户的情况、向工厂反映客户的信息；

2、是做好订单跟踪：在下订单后要确认工厂是否排单，了解订单产品的生产进程，确定产品是否能够按期发货，最后还要确定客户是否准时收到我司产品；

3、是货款回笼，与客户确认对帐清单并确认回传，及时将开票资料寄到财务处，做好开票的事项，最后确认客户财务收到\_并要求及时安排；

4、维护老客户，保持经常与老客户联系，了解客户对产品需求的最新动向。另外要向客户推出公司最新产品，确定客户是否有需要。

二、工作中存在的问题

1、货期协调能力不够强，一些货期比较急的货经常不能很好地满足客户的需求，货期一退再推，有些产品甚至要二十多天才能完成。这种情况导致了部分客户的抱怨。工作的条理性不够，在工作中经常会出现一些错误；对时间的分配和利用不够合理，使工作的效率大大地降低；不能很好地区分工作内容的主次性，从而影响了工作的整体进程。

2、由于自身产品知识的缺乏和业务水平的局限，在与客户的沟通交流过程中不能很好地说服客户。这一方面我还需要继续学习去完善自身的产品知识和提高业务水平。

3、产品质量问题在大货生产中是很难避免的，但是所有人都希望降低产品质量问题的发生率。据统计，上个月客户投诉我司产品存在质量问题的案例达十几起。举两个案例：邦威(盛丰)H0710136单撞钉，因为底钉在实际大货生产过程中不够锋利、穿透力不够强，导致客户在装钉过程中出现大量底钉打歪、打断、变形情况。这给客户带来了一定的损失，经过协调，客户要求我司尽快补回损耗的底钉1000粒；邦威(圣隆)H0710052单的工字扣，客户投诉我公司产品存在严重的质量问题，一个工字扣同时出现几种质量问题：掉漆、钮面变形、颜色不统一。这使我们和客户的沟通出现空前的尴尬场面。客户对我们的产品质量表示怀疑，也对我们的态度表示怀疑。他们觉得我们没有一点诚意。后来我们工厂采取了相应的措施解决了此次质量问题。但是之前糟糕的质量问题给客户带去了非常不好的影象对我们的信任度和满意度都大幅度降低。

对于产品质量问题我觉得它是客观存在的，如果要求工厂生产的大货不发生质量问题，那时不现实的也是一种幼稚的想法。容忍一定限度的质量问题是每个业务员所必须做到的，如果一味地去埋怨工厂，只会让事情变得更加糟糕。如果说有什么可以弥补质量问题，那就是我们的态度。一旦发生质量问题我们就应该及时有效地去挽回损失和客户对我们的信任，拿出我们的诚意寻找并承认自己的过失之处，这才是首先要做的事情。

三、自我剖析

在心态方面，我存在两个问题：一是急躁心理、二是责任分散。我还需要进一步去调整和改变。

在紧张的工作中会经常产生急躁的心理状态，我曾尝试着去缓解这种状态，但是效果并不好。心理学解释导致急躁的心理有许多因素：工作环境、自身素质、生活习惯、工作方法等等，而我认为调整急躁的心理状态还需要从自己的生活习惯和工作方法做起，因为工作环境是客观的，而提高自身素质特别是心理方面的素质更不是一朝一夕的事情，现在我能把握的就是调整自己的工作方法和自己的生活习惯。

责任分散是为了提高工作效率的一种重要手段，但是工作分散心理却有着它消极的一面，当一件事情的责任被多个人分担后，没有人认为这件事是自己的事情，久而久之便没有人会去刻意关注这件事，在我身边我能感受到它是存在的。我想克服这种心理的最佳方法就是培养和加强自身的团队合作精神。时刻都要把自己摆在一个团体的位置里，因为这里没有我只有我们。

四、下年规划

1、维护老客户：主要是订单跟踪，确保保森马巴拉的大货能够准时出厂。做好森马巴拉秋季打样工作。

2、做好货款回笼，上个月我在这一方面做地不好，被人敷衍的感受实在不好受，从现在开始要多长一个心眼，俗话说：口说无凭，什么事情都要确认才行。

3、对于新客户，一定要完全按照合同上的规范行事。尽快地获得新客户对我们的信任和支持。

**跟单员年终总结和工作计划12**

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。

3)怎样做到报价准确（千万不要只听老板的，不知道产品价格构成的业务员，永远都只是传话筒）两个方法：

一是经常刺探同行的价格

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\*\*工厂，大家都有的赚才好，这样才会有长期合作的工厂。

其次怎样对付客户的压价？

我几乎每一次报价客户都会说高，在最初我对我的产品不是很熟的时候，我只能被动的跟老板讲，老板就马上降价。虽然会说明理由，如，很期望跟您合作，我们很重视您并且愿意跟大公司合作……每次我这样轻易的降价之后，客户依然认为我们的产品价格比别人的高，而且也因此失去了很多客户……

后来，我的原则——决不降价。

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。

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，\*\*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。

5）同时，可以在客户需求的产品上面做文章，使客户认为我们是专业的和可信赖的。在价格和产品差异不大的情况下，客户会选择什么呢？我想业务员每一个小细节都很重要吧。把自己当作一个品牌经营，形成自己的做事风格

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：

>客户的主观色彩在操纵价格

一个产品的价格，尽管其制定要依据一定的价值、供求、 \*\* 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\*\*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\*\*。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\*\*。

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，经商者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。

>商谈时的报价技巧

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。

**跟单员年终总结和工作计划13**

伴随着新年钟声的临近，依依惜别了任务繁重、硕果累累的20xx，满怀热情的迎来了明媚灿烂、充满希望的20xx年。年终之际，现对过去一年的工作汇报如下：

一、工作内容，对公司的贡献

首先，非常感谢公司对我的信任和支持，给了我一个重要的平台。让我在这一年里能充分的学习与成长。

20xx年全年销售处重要客户保持稳定外。同比去年，销售量有了很好的`提升。老客户20xx年定单相对较少，不过全年的开发已为20xx年打下基础。坚信20xx年会拿到我们想要的。

对于定单，在生产过程中及时向客户、主管反馈生产进度。努力借助于一些专业的跟单东西，帮助解决跟单过程中的大事、杂事、琐碎事，确保定单准时出运，促使顺利收汇。

二、自己的成长与突破、变化

进一步规范自己的工作流程，加强工作的计划性。预先充分估量工作中问题的潜在发生性，预先防范。相应加强工作力度，完善细化前期工作。减少乃至杜绝其发生的可能性。在工作中重复发掘、及时处理问题并总结经验，对以后的工作方式和细节则进一步完善。

三、自己的不足及需要改进的地方

回首过去，每次为自己顺利解决一个个问题而自我肯定——当然，这些成绩的取得无不包含着领导的不懈关怀和同事的鼎力协助。但同时也深刻地认识到自己在工作中还有很多不足之处，需要在下一阶段的工作中进一步学习和改进。

1、进一步加强向领导、向同事、向客户学习的力度，不断完善自己。学无止境，年前的我们要时刻保持着一颗虚心向上的心。

2、加强产品知识，生产工艺，加工过程知识上的学习。这是目前最欠缺的一块，也是最重要的一块。作为一名跟单员，如果缺乏这方面的知识，那么其知识结构是不完整的，与客户沟通，订单的操作也不够踏实。在这也衷心希望公司能够继续组织和加强这方面知识的培训。

3、提高与客户沟通的技巧。言语周全，滴水不漏。

4、面对来自大江南北的客户，再多花点心思去了解他们（处事习惯，工作节奏）以便给予更周到的服务。

**跟单员年终总结和工作计划14**

时间一晃而过，弹指之间，20xx年已接近尾声。在过去的一年里、作为一名新员工，自己学到了很多，有很多不足的地方。在这承上启下的年底，我在这里对自己这一年的工作出总结，总结自己已得的经验，也提出更高的要求，以期望在20xx年里发挥自己已取得的优点改正自己工作中的缺点，使工作更上一层楼。

今年x月份很荣幸我进入了这个正在建设和发展中的公司，从事设备部管理员工作，我既负责公司的设备档案管理工作，又负责设备部工具的的管理工作。

现将本人一年来的主要工作总结如下：

>一、遵纪守法，遵守公司的规章\*\*

20xx以来，我严格遵守公司的各项规章\*\*，贯彻执行上级及公司的有关指示精神，按照公司设备部及公司\*\*的部署，完成好本职工作。同时认真学习业务方面的有关知识，努力提高自身的业务知识和工作能力。

>二、设备管理工作方面

我就从学习最基础的机械设备基础知识（原理）入手。从20xx年x月份至20xx年x月份，我几乎每天晚上都坚持利用一个小时的时间学习机械设备管理方面的知识。尽可能多地去了解、掌握一些它们的性能、保养规程、基本操作规程等方面的基本知识。边学习边将学到的设备管理知识逐一运用到工作的实践过程中，通过工作中的实践使我受益匪浅。坚持自定的每周一巡查\*\*，每周巡查一遍在用的设备、施工机具。检查一遍设备、施工机具操作手执行操作规程、维修保养规程等情况。并及时解决查出的问题。

20xx年设备管理主要工作如下：

1.对公司设备、维修工具进行档案管理、操作规程、保养规程，档案、维修保养记录正确填写。

2.编制公司的设备台帐，设备月购计划，设备统计、设备维修保养计划，设备维修申请等。

3.配合公司设备部维修人员检查和维修设备。

20xx年我虽然取得了一些成绩，但在设备管理工作中仍然存在很多问题。但是我有决心，会在20xx年新的一年里以更新的姿态、更加倍的努力工作，创造出更好的成绩。为x公司设备部设备管理工作作出更大的贡献。

**跟单员年终总结和工作计划15**

工作中不断完善和遵照各项规章制度，用制度管理人，成立安全巡查小组，定期对酒店及周围各种场合进行巡查，发现安全隐患，及时协同其它部门进行整改，杜绝一切安全事故的发生。

回想过去的一年，我部在酒店领导关心下，各部门的配合下，我们在增强酒店的安全防备管理，完善种类制度，安全巡逻检讨、创服务品牌、组织学习等做了必定的工作。

一、进一步健全和完善安全防备系统

1、组织落实

自从x月10日接手保安部以来，依据酒店治安、消防的需要，建立了防火委员会。现人员有变动，重新调整了防火委员会，总经理担任防火委员会主任，副总经理担任副主任，各部门经理任委员。按照“谁主管，谁负责”的原则，落实了三级安全管理目标责任书。

2、制度落实

为了力保酒店的安全，我们从酒店的实际情况出发，建立了一套安全防备的制度，使治安消防安全工作真真做到有章可循、有据可依。为此我们建立了火警火灾处置预案、各重点部位岗位责任制、大门岗职责、巡逻岗位职责、停车场岗位职责、突发事件捍卫工作程序、消防重点部位档案等。同时落实了公安局、派出所规定的客人材料登记制度，做到认真登记，及时上传。

3、宣传教育落实

为了使消防、安全工作深入人心，增强员工的消防安全意识，我们采用有计划多形式地对员工进行消防安全的宣传、教育、培训，今年以来我部共培训员工怎么样用灭火机150人次，消防安全知识考试170人次，观看消防安全影像材料140人次，同时将消防安全常识发放到各部门、租赁单位进行宣传。使员工懂得防止火灾的基本方法和扑救火灾的基本方法，提升预防火灾的警戒性。

二、落实安全检讨，力保酒店安全

为了使消防安全工作落实到实处，我们贯彻落实酒店总经理、我部门每周一、三、五每次晨会强调安全防备的指示精神，安排安全防备的内容，增强安全检讨。针对二楼餐厅装修的施工场地，时间长，任务重，我们落实重点防备，增强巡逻检讨次数，在装修有几个月中我们派保安专人现场进行监护，同时落实动火审批制度，做到不审批不准动火，没有操作证，不准动火，真正地把安全工作落实到实处。

三、树服务品牌，抓学习、管理

作为一个酒店，抓服务质量，首先是抓人，要抓自身建设，抓好员工的思想，素质。只有这样才能使员工真正懂得服务的目标。我们落实每月4次全部保安会议。充分应用会议与员工沟通，剖解正反案例，灌输我们酒店为客人服务的主旨。

同时在会议时比较好的员工及时进行表彰，对表现不好的员工进行严肃批评，同时对员工要进行要增强铁的纪律教育，尤其是我们大门岗的员工，接触人多面广，更加要做到这一点，例如：在今年x月9日那天，我们的领班xxx在大门岗看见一位客人乱停车，把汽车停在进口处，挡住了去后院的路，就去跟这位司机讲，不要停在这里，影响其它车辆进出，他必定要停在这里，再次跟他讲时，他不但不听，反而骂人，并动手打了我们领班两拳，踢了一脚，我们领班始终没有还手，后被拉开。

当时对面移动公司的人看了也非常怄气，对我们主管讲，你为什么不帮你们员工打这位司机。从这件事看，正因为我们经常开会学习，强调铁的纪律，使得我们从主管到员工都能够做到这一点，能做到忍字。

为此在全部保安会议上大力表彰了领班xxx，同时剖解了这起案例：如果当时还手，心情得到平衡，但是损失会更大，会直接影响我们大门岗保安在客人及周围群众的名誉。甚至会对我们保安产生不好的看法，正因为我们有这样的保安，重要是酒店领导在平时教育，培养的结果。

**跟单员年终总结和工作计划16**

在公司实习已经有两个多月的时间，在这段时间里，有喜，有苦，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了，使得我从一个初出茅庐的学生，逐渐的熟悉了公司的组织结构、业务范围、人事关系、企业文化。

1、什么是跟单

跟单是英文walkthrough的直译，意思是从业务的起始一直到业务的结束——一般都是到财务做帐结束——一整套业务流程。

2、跟单员的定义（document ary handler）

跟单员是指在国际贸易过程中，根据已签署的商务合约中有关出口商品的相关要求，代表公司选择生产加工企业，指导、监督其完成生产进度以确保合同如期完成的专职人员。（不能兼职，替代）所有围绕着订单去工作，对出货交期负责的人，都是跟单员。

3、跟单员的工作内容

跟单员的主要工作是在企业业务流程运作过程中，以客户定单为依据，跟踪产品（服务）运作流向并督促定单落实的专业人员，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。

4、跟单员工作的重要性

面对客户、面对订单开展工作的跟单员，在当今社会竞争日益激烈的市场经济环境下，重要性不断突显出来，在很多公司，跟单员成了老板们的“特别助理”。跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带，随着商品市场的多样化、小批量化以及节奏的加快，跟单员工作质量的好坏直接影响公司的服务品质和企业形象。

**跟单员年终总结和工作计划17**

不知不觉，进入高璐美快5个月了，回首这5个月的学习和工作，有最初在车间实习的艰辛与汗水，有最初跟单时的困难与挫折，也有圆满完成任务的高兴和满足，很高兴能进入到高璐美和大家一起学习、共同成长、共同进步。现就20xx年下半年个人工作情况总结如下：

一、年度工作情况：

1、熟悉了解公司的各个方面

我于20xx年8月底进入公司，在这里要感谢公司让我在公司的生产一线锻炼了一个月，让我能在第一时间亲自了解公司的产品生产工艺流程及规格尺寸，为以后的跟单工作打下了坚实的基础。在实习结束回到办公室后也开始加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉公司的企业文化。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、熟悉跟单业务流程

作为一名跟单新手，必须尽快让自己了解跟单这项工作以及清晰的跟单流程及相关的外贸术语。不得不承认，最初的我，对于跟单，没有太多的具体概念，所幸，在部门领导人的培养、支持和领导之下，慢慢地开始熟悉跟单的具体操作流程。在工作中我学习到，跟单工作是一项需要细心，还需要稳重的工作。而要做到这些，一是要从基本功上多下工夫，对业务熟练掌握；二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到平心静气，不急不躁；三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

二、工作中不足和需要改进的地方：

1、工作主动性发挥的还不是很好，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离；

2、业务知识方面掌握的还不够扎实，在今后的工作中，我一定会严格要求自己，虚心学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改进这些缺点和不足，争取在各个方面取得更大的进步。

3、要更加细心认真地完成工作，尤其在做资料的时候。跟单是一份很细致的工作，所以我们在跟单的时候必须要做到认真、细致、仔细。

4、要学会全面考虑问题。每一次出货的同时也伴随着下一次出货的到来，包括出货的时候需要考虑到客人是否有足够的库存，某种产品的规格是客人现在急缺的，要先出货；我们目前所生产的能不能满足客人的订单等等一系列问题。

5、要及时有效地和各个相关部门沟通。每次出货前，都需要和计划沟通，确定大概的出货时间；多去车间看看生产情况，产量等；每天与计划及仓库确认产品生产进度和每日入库情况，以便更好地做好出货前的准备。

6、走好跟单流程每一步。20xx年，跟单流程混乱，没有一个统一的流程，正所谓“没有规矩不成方圆“20xx年将严格按照跟单及出口规范流程执行。

三、对20xx年的展望：

来到GLM工作，我最大的收获莫过于在敬业精神、思想境界、业务素质和工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。随着公司不断的发展壮大，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力的学习和提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。我明白企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。

一年来，我作为一名外贸业务员，一直负责外贸的 单证 及货款回收的工作。具体外贸工作如下：

一、跟货代联系订舱。

1，制作托书，托书上注明出运港，目的港，品名，件数，毛重。

2，索要进仓地址（送货通知）

二、制作银行交单所需 单证 （L/C）和客人所需 单证 （T/T）。

1，根据合同制作商业的发票和装箱单。

2，和货代确认提单。

3，到商检局做产地证。

4，根据 信用证 要求制作所需单证。

三、银行交单。

如果可以押汇，准备押汇合同，申请书，出口合同，待银行审核 信用证 无误后办理相应的押汇手续。

四、核销。

核销单使用和收回时一定要做好登记，以防丢失。要及时做单证收齐，检查是否有到期未收回的核销单和漏开的出口商业的发票。

跟单是一个看似简单的工作，其实在工作中对每一个环节都必须保持仔细，仔细，再仔细的的工作态度，因为如果我们在工作中出现的每一个失误都会带来非常多的麻烦和损失，例如我们在确认产地证，提单的时候出现失误，就会给公司带来一些不必要的损失，如果我们在做跟单时出现数字上的错误，那么带来的损失将是不可估量的。所以在我们今后的工作中一定要做到认真，细致。 为更好的做好跟单工作我认为要从以下几个方面入手：

1）在确认单证方面

我们一定要了解到单证对客户的重要性，可能在我们看来一个不起眼的错误到了我们客户那里将是一个非常的麻烦，甚至直接影响到客户的正常提货，所以也必须做到准确无误。

如：确认提单时需注意：出运港，目的港，客人的名称地址，通知人，发货人，件数，毛重（不要显示成了净重），体积，逐字核对。

提单确认好后，待货物报关放行，装船开航后。让货代寄提单。需要付款买单的，先让他们开具发票，传真过来，凭传真件付款，寄单。

2）在做箱单方面

在我们得到产地证的时候我们就可以做箱单，做好以后先放好，在给客户寄单证以前每天检查几遍，这样可以非常有效的减免失误率。

3）对货款及单证，货物的跟踪

我们每发走一批货，寄走一套单证都要及时的跟踪直到收到客户的货款，才算是完成了这一票的跟踪。

跟单是一份细致的工作，由不得半点马虎，一点点的差错可能就会给公司带来较大的损失，在具体的工作过程中，作为一个新的销售跟单，我也曾犯过低级的错误，有些失误完全是可以避免的。

跟单的工作需要细心，还需要稳重，要做到这些：

一是要从基本功上多下工夫，对业务熟练掌握；

二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到平心静气，不急不躁；

三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；

四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。

我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

**跟单员年终总结和工作计划18**

随着物业管理行业一些法律、法规的出台和完善，物业部客服也及时调整客服工作的相关制度，以求更好的适应新的形势；

一、理论联系实际，积极开展客服人员的培训工作

一个好的客服管理及服务，人员的专业性和工作态度起决定性的作用，针对xx年客服工作中人员的理论知识不足的问题，20xx年着重对客服人员进行了大量的培训：

1、培训形式多种多样，比如：理论讲解、实操、讨论等，从根本上使客服人员的综合素质上了一个台阶。

2、本着走出去，请进来的思想，我们组织人员对仲量联行等兄弟企业的参观学习，使我们的视野更加的开阔，管理的理念更能跟上行业发展的步伐。

3、积极应对新出台的法律、法规，20xx年西安市新出台的最重要的一部物业管理行业的法规就是《西安市供热管理条例》，针对这一情况，商管公司领导及时安排客服人员参加了供热公司组织的条例培训，通过这次的学习，使我们的工作更加的游刃有余，同时，物业部客服在第一时间组织人员展开学习、讨论，并进行了严格的闭卷考核，使客服人员在理解的基础更加深了记忆，为xx年冬季的供暖工作做了充分的理论准备，确保了冬季供暖工作的顺利开展，截止xx年底未出现因供暖工作造成的投诉。

二、xx年物业收费标准和停车费收费标准的年审工作如期完成

一个规范化的物业管理企业，必须做到收费工作和服务工作有法可依，严格按照物价管理部门的标准进行收费，xx年4月份，积极准备了相关的资料，将蔚蓝国际大厦物业管理收费的标准进行了年审，坚决杜绝乱收费现象，维护业主的合法权益。

**跟单员年终总结和工作计划19**

我于20xx年x月x日成为的试用员工，到今天已将近x个月，在这近x个月的时间里，使我学到了很多确实可行的方法，丰富了业务知识，这些主要得益于\*\*的培养和同事们的热心帮助，静心回顾。在这短短的x个多月的时间里，我已适应了目前的环境，对工作也逐渐进入了状态。在了解公司的\*\*和工作流程基础，逐步开展了具体的工作。

衷心的感谢公司给予的我这次试用的机会。在整个工作过程中，我认为自己工作比较认真、负责、细心，具有较强的责任心和进取心；能积极学习新知识、新技能，来提高自己的综合素质，注重自身发展与进步。但也存在着许多缺点与不足，与公司的要求和期望相比还存在一些问题和差距；对工作的预见性和创造性不够；具体的经验仍不是很丰富，在日后的工作中仍需要持续学习，不断完善、不断提高。

为此，我特向公司申请：希望能根据我的工作能力、态度及表现给出合格评价，使我转为正式员工。

今后，我仍会用谦虚、谨慎的态度和饱满的热情投入到我的工作当中，为公司创造价值，同公司一起展望美好的未来！

跟单部年终工作总结和工作计划 (菁选3篇)（扩展7）

——销售跟单转正工作总结 (菁选3篇)

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！