

<<外贸跟单业务操作>>

图书基本信息

书名：<<外贸跟单业务操作>>

13位ISBN编号：9787564211943

10位ISBN编号：7564211946

出版时间：2010-10

出版时间：上海财经大学出版社有限公司

作者：童宏祥 编

页数：284

版权说明：本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问：<http://www.tushu007.com>

<<外贸跟单业务操作>>

内容概要

外贸跟单业务操作是在出口贸易业务过程中,对出口贸易合同标的在生产过程中实施全方位的跟进,主要包括选择加工生产企业、采购加工货物原材料、控制生产进度、监控货物品质、外包货物的包装生产、出口货物的监管、出口货款的结算以及对客户的服务与管理。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。

外贸跟单是中等职业学校国际商务专业、商务英语专业的主干课程。在近几年的专业教学工作中,适合中职学校外贸跟单课程的教材非常少,大多数学校只能选用高职的《外贸跟单实务》。

基于此现状,编者就构建以就业为导向、以工作过程为主线、以职业岗位能力为核心、以职业素质为基点的中职外贸跟单课程体系进行了探索,针对中职的专业培养目标编写了《外贸跟单业务操作》。其有下列四方面的特点:

一是课程体系对接工作过程。

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。

二是课程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学习情境,每个学习情境由多个工作任务所构成,每个工作任务按照中职学生的认知特点分成“学习指南”、“实例操作”、“体验活动”和“活动评价”四个模块,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,并在每个学习情境后设置职业技能训练,起到对专业知识技能复习与巩固的积极作用。

三是课程内容对接实际业务。

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“职业技能训练”,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。

<<外贸跟单业务操作>>

书籍目录

总序

前言

学习情境一 进入业界——外贸企业的设立

任务一 设立外贸企业的工商登记

任务二 对外贸易经营者的备案登记

任务三 外贸企业的税务登记

任务四 外贸企业的报检备案登记

任务五 外贸企业的海关注册登记

职业技能训练

学习情境二 步入职场——跟单员职业素质的养成

任务一 认识外贸跟单员的工作

任务二 探究外贸跟单员的职业素质

职业技能训练

学习情境三 开展交易——国际贸易合同的商订

任务一 开展交易磋商

任务二 跟进样品工作

任务三 签订销售合同

职业技能训练

学习情境四 选择企业——加工生产合同的订立

任务一 选择生产加工企业

任务二 签订加工生产合同

职业技能训练

学习情境五 提供面料——面料采购的跟进

任务一 签订面料采购合同

任务二 跟进面料入库

职业技能训练

学习情境六 控制生产——生产进度的跟进

任务一 跟进生产进度

任务二 处理异常生产进度

职业技能训练

学习情境七 监控质量——产品品质的跟进

任务一 跟进生产过程中的品质

任务二 跟进产品入库出运品质

职业技能训练

学习情境八 外包包装——纸盒、纸箱的跟进

任务一 跟进产品销售包装

任务二 跟进产品运输包装

职业技能训练

<<外贸跟单业务操作>>

学习情境九 货物出境——产品监管、托运的跟进

任务一 跟进出口货物许可证

任务二 跟进出口货物托运

任务三 跟进出口货物报检报关

职业技能训练

学习情境十 结算货款——出口结汇核销的跟进

任务一 跟进出口货物的货款结算

任务二 跟进收汇核销与出口退税

职业技能训练

学习情境十一 售后服务——客户服务与管理

任务一 跟进客户服务

任务二 跟进客户管理

职业技能训练

附录 全国国际贸易跟单员认证考试试卷

<<外贸跟单业务操作>>

章节摘录

版权页：插图：（1）电话处理法电话投诉是客户采用的主要形式，对其处理应注意的事项是：以恭敬有礼的态度接受客户的投诉，从客户的视角分析问题，防止主观武断，并注意说话的方式和语调，使对方产生信赖感。

如果收到长途电话的投诉，可请对方先留下电话号码，再立即给对方打过去。这样做可节省对方的电话费用，以“为对方着想”的姿态使对方产生好感，并可借此确认对方的电话号码，避免不负责任的投诉。

遇到“激愤的客户”，也能缓和对方的情绪。

将对方的姓名、地址、电话号码、商品名称和投诉的主要内容等重要事项，以简洁的词句填写好客户投诉处理卡或录入电脑，并把处理人员的姓名、机构告诉对方，以便于对方联络。

电话处理是与客户的直接沟通，不仅能获取宝贵信息，有利于营销业务的展开，而且可借此传递企业形象，与客户建立起更深的感情。

（2）信函处理法信函处理是一种传统的处理方法，对企业而言要花费更多的人力和邮费，且因信函往返使处理投诉的时间较长。

信函处理应注意的事项是：不厌其烦地处理。

当收到客户利用信函所提出的投诉时，要立即用明信片通知收到。

为了给予客户方便，把印好企业地址、邮编、收信人的不粘胶贴纸附于信函内，便于客户回函。

清晰准确地表达。

信函一般采用打印的形式，要针对性地提出解决问题的方案，征求客户的意见。

表述要亲切易懂，让对方一目了然和有一种亲近感。

妥善处理。

对投诉的处理要慎重，应征得主管同意，并以企业负责人的名义寄出，须加盖企业公章。

存档归类。

处理投诉过程中的来往函件，应编号进行保留，并将有关内容填入追踪表，再进行相关文件资料的存档。

（3）现场处理法面对情绪愤怒而直接上门投诉的直接来访者，应安排客户在会客室协商，及时做好现场处理，尽量迅速解决问题，使客户满意。

现场处理应注意的事项主要有：创造亲切轻松的气氛，倾听客户怨言，态度诚恳，不要中途随意中止谈话，并认真作好详细记录。

当不能马上解决问题时，要让客户了解自己处理的权限，向客户说明原因。

在提出解决问题方案时，应让客户有所选择。

面谈结束时，要向客户表明歉意，确认与客户的联络方法，并对处理的效果进行追踪，提高客户的满意度。

处理客户投诉的表格见表11-2、表11-3和表11-4。

<<外贸跟单业务操作>>

编辑推荐

《外贸跟单业务操作》为中等职业学校“十二五”国际商务专业规划教材之一。

<<外贸跟单业务操作>>

版权说明

本站所提供下载的PDF图书仅提供预览和简介，请支持正版图书。

更多资源请访问:<http://www.tushu007.com>