# 2024跟单文员年终工作总结

来源：网络 作者：九曲桥畔 更新时间：2024-07-24

*跟单员工作是一项非常综合性和边缘性的学科 ，以下是小编搜罗的2024跟单文员年终工作总结，欢迎参考和借鉴! 2024跟单文员年终工作总结【篇一】 一年以来，在办公室各位主任的领导与支持下，在各位同志的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作...*

跟单员工作是一项非常综合性和边缘性的学科 ，以下是小编搜罗的2024跟单文员年终工作总结，欢迎参考和借鉴!

2024跟单文员年终工作总结【篇一】

一年以来，在办公室各位主任的领导与支持下，在各位同志的密切配合下，爱岗敬业，恪尽职守，作风务实，思想坚定，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。现简要回顾总结如下：

进入公司实习已经有两个多月的时间，在这段短短的时间里，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，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。

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。

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。

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。

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、DDHL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。

2024跟单文员年终工作总结【篇二】

忙碌的2024年即将过去，充满希望的2024年即将到来。回首在公司工作的半年时间，在各位领导的支持和各位同事的协助和配合下，爱岗敬业，恪尽职守，较好地完成了自己的本职工作和领导交办的其它工作。现将个人工作总结报告如下：

(一)接客户的订单，客户下单方式主要有电话(口头)、传真、E-mail三种方式。公司一般是以接传真的方式下单，在接到订单的时候要确认产品名称规格、数量、单价、金额、交期、交货方式、单价条款、付款方式、包装要求。

(二)审单需做以下几点：品名规格、单价金额、数量、交期、、包装规格、出货方式和注意事项。

(三)与客户的联系和沟通，处理客户下订单时所遇到的问题，跟踪货物的生产和发货，以及是货物在运输过程中的情况。

(四)跟单文员的言行、态度均代表本公司,因此与各业务单位处理相应业务过程中，须把握基本原则、注意言行得体、态度不卑不亢。严禁以任何主观或客观理由对客户(或客户公司跟单员)有过激的言行。处理业务过程中不能随意越权表态,有问题及时请示公司决定。对客户的要求和问题均做到有问必答。

(五)客户的货款，在货物生产完成以后，及时通知客户准备货款，当货款到位以后，及时安排发货。

(六)接到客户的样板和样油，及时下样品单，跟踪样品的打样，做好记录，及时安排样品的发出。

(一) 经常会出现缺料的现象，导致货物生产不及时，影响交货

日期。我建议采购部门能多跟踪缺料产品的原材料是否到货，到货后能及时通知生产部门及时生产。

(二) 客户打款对公的账号今天打款今天不能及时查到，影响客户的交货日期

(三) 色漆生产很慢，经常到了交货日期，色漆还没有生产来。

我建议调色部门能提高生产效率，调色主管跟踪色漆的生产进度，生产完成后能及时通知跟单文员及时安排发货。

回顾半年以来的工作，我在思想上、工作上取得了新的进步，但我也认识到自己的不足之处，工作还不够严谨，处理工作的中出现的问题有时不够及时。今后，我一定认真克服缺点，发扬成绩，认真学习，勤奋工作，把自己培养成一名合格的员工。

2024跟单文员年终工作总结【篇三】

一.7天之内了解工厂生产的产品。包含它的外观，质地，特征，长处，毛病，用处。虽然跟单文员不属于工程技巧人员，仿佛不需要对产品有更多的了解。实在不然。首先，在与客户沟通时，如果你对产品只一知半解，那么客户对你的信赖度会大打折扣，甚至会猜忌你的工作能力。当客户向你征询时，你也只能支支吾吾，或者总是去向技术人员探听，客户不可能释怀的把订单交给你去做。也没有任何上风吸引客户向你下单。

跟单职员的固然不是官，然而他的门禁权限却很广，他能够进出多个部分，这就给咱们学习新产品供给了方便的渠道，只有你不怕苦，不怕累，勤下车间，不耻下问，不学不会的货色。纺粘无纺布，熔喷无纺布等，信任很快会被我熟知并纯熟的应用。

二.在最短的时间内弄懂生产进程及工艺。刚开端，普通人会认为跟单文员只要知道生产订单的进度就可以了，似乎白领一样，坐在办公室，打着电话，发着email就可以掌控一切。一个优良的跟单人员，会十分熟悉产品的工艺流程，生产必定数目的产品所需要的生产时间。会亲身进车间观察大货的进度。当积聚教训久了，无论是工艺仍是货期你都可以直接回复客户。

三.熟悉各部门的工作流程，按照公司的规定来办事。每一个公司都有自己的工作模式。如果每个人都依照自己的流程来进行工作，那么将会导致公司秩序的凌乱，各个部门的工作也会碰壁。重大的会导致公司承受经济及声誉上的丧失。好比说，公司划定收到客户订单需要经理部门签名断定。有一天，跟单员张三收到编号为a-001产品的订单，当时经理部门正在探讨产品调价的问题。下面的文员还没得到详细的告诉。这时，张三，直接将订单发给生产线，督促出产。没有给经理确认，而此时，a-001的产品由于原资料涨价的问题须要涨价。但大货已经在生产了，张三跟客户屡次协商价钱都调不上来。如果这时结束生产，那么那些半成品都会变为成品。如果让大货完成而不运送给客户，那你就违了约，且失去了信用。最后只能赔本卖给了客户。这样就直接造成了公司亏损。

四.了解货物的运输。出国的货物个别通过船跟飞机，海内的货物通过公司部署汽车或者支配物流公司运送。在订单完成之前，跟单文员要当真抉择运输公司，并考核他的信誉度，是否有才能运送此批货物。欣龙公司货物的运送重要通过物流来完成，我会尽快熟悉这些物流公司。常常与物流工作人员沟通，保障货物保险准时达到目标地。

五.熟习懂得客户。对客户的订购产品的习惯要有足够的了解。当呈现异样情形时，可以做出武断的处置。比方说，客户订购的产品，在外观或者包装上有一点渺小的瑕疵，新来的跟单员可能会请示上级引导或者跟客户协商是否能接收这种不达标的产品，如果是一位老跟单员，可以本人做出断定。不用劳烦别人。

六.准确看待客户服务。跟单文员实际上是公司和客户之间的一个窗口。首先，你是公司的雇员，你得对公司相对虔诚，事事站在公司态度上，为公司着想。在客户那边，你必需保持客户是上帝的准则。要让客户感到到他是客户，正在享受星级的服务。客户不会理睬公司其余部门是怎么运作，也不想晓得更多，他只会与你接洽，了解他的订单，了解他的货期。所以要做一个晶莹清楚的窗口，要看清事实，沉着处理。我记得在东莞工作期间有一位同事，她老是盲目的满意客户的所有要求，素来不敢说no，依据工厂实际生产情况，订单的货期基本不能按照客户的时间交货，这位同事会说ok。后来只好支配订单外包出去，成果货期和品质都达不到请求。有时，客户给她一个新开发项目，所有人都知道这个产品以我们当初的工艺无奈完成，可这位共事总说：no problem!一个新名目来来去去搞了两三个月，既挥霍了时光，又得罪了客户，最后又丢给客户自己去找其它厂商。这时客户时常打电话埋怨公司的服务不好，销售人员不好。缓缓的这位客户的订单越来越少，最后换了供给商。

七.增强与生产线的沟通，与车间工作人员坚持良好的人际关联。跟单人员最关健的工作是沟通，跟催。如果与车间相干工作人员关系处理不好，那么跟单工作很难展开，根本无法促进生产，保证订单的顺利完成。

八.尽力学习《中华国民共和国合同法》相关条款。在以往的工作中，很少接触到法律，因为全是国外订单。公司都会由专业人士起草一份谨密的固定合同格局。所有的销售员都采取同一的格式，只是修正一下客户名，货名，价格，货期，付款方法，备注等等。遇到的经济纠纷较少。碰到不付款的客户，在发电子邮件或打电话催款无效的情况下，有时是派国外追债公司或者公司驻外工作人员上门请款。在跟单过程中，只要器重与客户交换时的书面证据，正常都不会有问题。我记得有一次，一个法国的客户给我下了一张订单，他们的订单是法文，没有其它英文描写。也没有以往的英文货物编号。我通过数量和单价判定是一个装戒指的戒指棉，我查出该客户以往的订货记载，找出当时出货的照片，电邮给了客户，问他是否是需要这个产品。客户在电邮中答复yes。出货后的几个月，收到客户的投诉，说我们做错货，要求我们赔。我即时找出当时的电子邮件，客户只好否认是他们那边没有沟通好。而后从新下了一张订单。当时，生产部门也很愉快，因为上一单的货很轻易生产，而且单价高，现在又来一张相似的订单，要知道，产量和销售额是与工人的奖金挂钩的。在国内，如果法律学得好，就可以防止可以良多不必要的麻烦，避免合同有破绽，别人有机可趁，造成公司受损。

本文档由站牛网zhann.net收集整理，更多优质范文文档请移步zhann.net站内查找