

# 跟单员核心工作技能与策略提升训练

标准课时：2天（每天6学时，共12学时）

主讲老师：李广泰

## 一、课程背景

● 订单是企业的生命线，能接一批优质订单并把交期、品质、数量、服务、成本等跟到位，应该是企业赢得市场的根本。在实际工作中，一张单跟砸了会怎么样？企业损失成本，客户削减订单，甚至取消业务……等，后果简直不堪设想。

由于跟单工作对企业运作影响比较大，所以，应该交给那些具有资质的人员来完成。本课程讲述了跟单员的核心工作技能与策略提升方法，并针对疑难问题，结合典型案例，有的放矢地进行培训，旨在打造过硬的跟单人员。通过训练，使学员理解精髓，掌握方法，积聚知识，汲取经验，是跟单员职业化训练的首选课程。

## 二、课程收益

- 理解跟单的内涵、对象和任务，掌握跟单管理的必备技能；
- 掌握跟单方法，提升订单接收、评审、发放、跟踪和完成的能力；
- 确保人员具有必要的资质，掌握高效跟单的原则、特点和技法；
- 运用专业职能，有效交流、沟通，解决订单问题，协调处理各种运作事务；
- 掌握产量、品质、交期和成本四大要素的协调处理能力；
- 有效管理客户、供应商与企业的关系，提高供应链的整体素质。

## 三、适宜人员

● 跟单、业务、采购、生管人等人员，以及厂长、总监、经理等干部，尤其适合制造型企业的业务副总带领骨干人员集体参会。如在课后能及时召开研讨会议，针对现状进行分析、对策，对于提升跟单水平，提高工作效率，促进客户满意等，都会收到很好的效果。

## 四、课程大纲

- **跟单员角色定位**
  - ◇ 跟单的内涵，跟单工作特性
  - ◇ 人员角色定位与工作核心
  - ◇ 跟单员资质，资格管理
  - ◇ 跟单员的素质
  - ◇ 行业内的四种形象代表
  - ◇ 跟单模式与流程，数码式工作流
  - ◇ 跟单的工作对象、本质，主要跟什么？三大要素
  - ◇ 跟单员业绩考核，考核方法、激励措施

### 案例：看“非HR”如何定位跟单员

- **跟单员接受和接收订单前的要务**
  - ◇ 市场与订单的本质
  - ◇ 如何分辨不同性质的订单
  - ◇ 哪些渠道常来优质单
  - ◇ 面对客户，如何做到“如数家珍”

- ◇ 基础、底线在哪里
- ◇ 取得初步信任，建立信心的四大要素

#### 案例分析：为什么客户激动她不激动

##### ● 跟单员处理订单的能力

- ◇ 手持订单，必须要知道什么
- ◇ 订单清单，窗口、输出与输入管理
- ◇ 标准订单格式，没差错接收客户的正式订单
- ◇ 协议、合同、客户要求，评审与输出
- ◇ 解析订单性质，急单、变单，单单不同，区分处理
- ◇ 要不要插单？插单原则、方法
- ◇ 如何管理 P/O、Lot
- ◇ 与订单关联的法规，原产地政策、产品认证、通关政策
- ◇ JIT、VMI
- ◇ 跟单工作展开流程

#### 案例研讨：如何防止“铲单”

##### ● 业务跟单技能

- ◇ 便捷的业务途径，接单路径，五大法宝
- ◇ 如何接收客户正式订单，
- ◇ 口头订单处理
- ◇ 报价、议价、反砍价
- ◇ 贸易陷阱
- ◇ 开发、策划、控制、跟进、改善，送货、验收、接纳、退货、返补
- ◇ 供应商与供应链管理
- ◇ 外协作、外包方管理，
- ◇ 紧急事件处理，快速响应、反应
- ◇ 信用证
- ◇ PSI，产供销失调的症状、原因与对策

#### 案例：拼价格也要精彩

##### ● 生产跟单技能

- ◇ 计划决定执行，4M1E 要素
- ◇ 三种样板管理，签板、首件认可、确认
- ◇ 物料需求计划，生产计划安排，跟进生产实施
- ◇ 新产品跟踪管理，产品技术指标、图纸、文件、零件规格书
- ◇ PMC，如何制定生产计划，有效性
- ◇ 首件，产量，效率，生产节拍，日报、统计分析，生产数据
- ◇ 如何督促物料到位，控制生产进度
- ◇ 各阶段品质控制，IQC、IPQC、QC、TQC、FQC、QA、OQC、码头检验
- ◇ 如何协调处理生产异常问题
- ◇ 发货前的准备工作
- ◇ 完成后的统计分析

#### 案例：WM 如何管理供货工厂

##### ● 跟单疑难问题处理

- ◇ 实施跨部门跟单的要诀，打造跟单执行力
- ◇ 大千世界，如何面对四种人和另类

- ◇ 如何与无法选择的同事共事
- ◇ 有效克服八大怪象
- ◇ 问题产品被出货以后怎么办
- ◇ 交期拖延，一拖再拖，如何交差

#### 案例研讨：客户不讲理，但莫斯科不相信眼泪

##### ● 具有执行力的跟单礼仪

- ◇ 有礼等于有理，有礼带来执行力
- ◇ 相由心生，有礼是素质，特殊而重要的礼仪
- ◇ 不同国家、地域的礼仪差异

#### 案例：礼仪与执行力

##### ● 如何与客户、供应商处好关系

- ◇ 客户的角色，定位客户、服务和满足顾客
- ◇ 客户关系稳定的表现形式，平均客龄
- ◇ 客户审核工厂的流程、对策，改善和预防措施
- ◇ 如何帮客户赚钱
- ◇ 赢得客户忠诚的方法
- ◇ 供应商的级别，供应链关系管理
- ◇ 管理供应商的6大原则
- ◇ 谈判制胜的策略、规律和经验
- ◇ 处理争议事项的技法

#### 案例分析：为什么满意度一分钱不值

##### ● 跟单工作策略

- ◇ 抓住主线，以不变应万变，举一反三
- ◇ 透过细节，掌握信息，杜绝虚假、死角
- ◇ 写一份有价值的报告，简洁而有效
- ◇ 善用开会解决问题，必要的会议，有会有议
- ◇ 识别并锁定异常
- ◇ 搞好内部部门关系的策略
- ◇ 看板与目视管理，公开透明的管理法则
- ◇ 工作目标与目的，不要“为人作嫁”
- ◇ 责任是猴子，善待工作，善待自己
- ◇ 三三制、管理制衡、危机意识、自主管理，不同级别关系管理的策略

#### 案例：数码思维模式的《业务通报》

##### ● 跟单工作工具

- ◇ 管理工具的妙用，跟单的八大工具
- ◇ PDCA、流程图、时间管理法、计划法、甘特图、头脑风暴法、FMEA
- ◇ 过程、程序、规范化、标准化、效率公式

#### 案例：新老QC七大手法，5Why、6S、CAR、8D

##### ● 跟单工作能力提升培养

- ◇ 沟通能力，说话的分量
- ◇ 组织结构图，汇报与指挥，越权管理
- ◇ 与顾客、供应商沟通的技巧
- ◇ 学习的机会，提升判断能力
- ◇ 提升执行能力，自我评价与工作评鉴

- ◇ 提高实战能力，练就五种勇气、五种习惯、五个要求
- ◇ 增强承受能力，练就心理素质
- 经典案例分析
- 互动，自由问答