

# 卓越跟单员技能提升训练

李广泰

## 一、跟单员的工作核心

- 1、定义跟单员
- 2、跟单流程
- 3、跟单工作的特性
- 4、跟单员的企业管理技能
- 5、跨部门工作三要素
- 6、五项工作原则
- 7、四种人和另类
- 8、八大怪象

游戏：你距哈佛有多远

## 二、跟单员处理订单的能力

- 1、订单输出与评审
- 2、没差错接收客户的正式订单
- 3、要不要插单
- 4、如何管理 P/O
- 5、原产地政策
- 6、产品认证
- 7、海关政策
- 8、适应 VMI
- 9、跟单管理流程
- 10、跟单模式
- 11、跟单资格
- 12、跟单员绩效考核

案例：差之毫厘，失之千里

## 三、跟单员管理工厂的技能

- 1、计划决定执行
- 2、全能的 PMC
- 3、如何制定生产计划
- 4、如何控制生产进度
- 5、如何督促物料到位进度
- 6、如何统计分析生产数据
- 7、如何协调处理生产异常问题
- 8、产供销失调的症状、原因与对策
- 9、两种决定的比较

案例：WM 如何管理供货工厂

## 四、出口型企业跟单模式

- 1、如何确认客户所需样品

- 2、接收客户正式订单
- 3、制定各车间的具体生产计划
- 4、制定各种物料的需求计划
- 5、跟进生产实施状况
- 6、处理交期延迟问题
- 7、发货前的准备工作
- 8、完成后的统计分析

案例：某韩资鞋厂面临的生产问题

## 五、跟单员工作策略

- 1、以不变应万变
- 2、透过细节掌握信息
- 3、写一份有价值的报告

案例：美资企业的《业务通报》

- 4、善用开会解决问题
- 5、锁定异常
- 6、规范化与格式化
- 7、奇妙的看板
- 8、工作目标与目的
- 9、责任是猴子

案例：如何防止“铲单”

## 六、跟单员工作礼仪

- 1、礼仪规则
- 2、增强作用

## 七、跟单员自我革新能力培养

- 1、跟单管理必会的八工具
- 2、沟通能力
- 3、沟通顾客的技巧
- 4、经常保持九个危机意识
- 5、五项工作评鉴
- 6、五种勇气
- 7、五种习惯
- 8、五个要求
- 9、心理素质

游戏：轻松的工作方法

## 八、跟单员销售能力管理

- 1、销售部门管理
- 2、销售计划
- 3、产品营销
- 4、销售价格管理
- 5、运输与出货管理

- 6、全方位服务
- 7、产品质量信誉卡
- 8、售后运输安装
- 9、跟踪措施
- 10、产品用后处置
- 11、强制报废
- 12、产品召回
- 13、从“三包”到“三保”
- 14、美国的反恐措施

## 九、跟单员的客户关系管理

- 1、满足顾客
- 2、平均客龄
- 3、开拓渠道
- 4、赢得客户忠诚
- 5、愉快是忠诚的基础

案例：满意度一分钱不值

- 6、让他怀念背影
- 7、客户的心是企业最大的资源

## 十、经典案例分析

简介

主要工作任务

遇到的问题

老的方式

检讨原因

跟单方法—提醒

改善后的方式

改善效果

自由问答、互动

信息：

《杰出跟单员》-- 海天出版社

《市场部主管跟我学》-- 广东经济出版社

★★★ 讲师根据在世界五百强企业咨询和授课的经验，有的放矢地解答学员的提问和日常工作中的疑难问题。

李广泰 老师介绍

《卓越品质管控》书作者，中国权威质量管理实战培训专家，曾在美、日、韩资外企，港台独资企业从事管理工作多年，历任工程部工程师、现场主管、品质经理、生产副总等职务，在十数载企管一线的摸爬滚打中积累了丰富的管理经验，尤其深谙工厂生产、品质方面的管理运作，对跨国公司输入的管理思想颇有研究，形成了独具特色的实干型制造企业管理方法和体系。李先生将多年积累起来的经验进行浓缩总结，已出版了包括《品质/生产/工程……部门主管跟

我学》系列丛书在内的企业管理实用书籍共 15 本，受到企业界的广泛关注并给予了极高的评价。

李先生实践经验丰富、讲授过程列举大量案例、特别强调实用性和可操作性，深受听课人员的好评。至今李先生为满足企业的实际需要，已在全国各地成功举办了二百多场讲座，授课人数达到万多人次，并为成百家企业提供过培训与咨询服务。