# 最新跟单文员个人年终工作总结(十二篇)

来源：网络 作者：琴心剑胆 更新时间：2024-06-22

*总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。跟单文员个...*

总结是把一定阶段内的有关情况分析研究，做出有指导性的经验方法以及结论的书面材料，它可以使我们更有效率，不妨坐下来好好写写总结吧。相信许多人会觉得总结很难写？以下是小编精心整理的总结范文，供大家参考借鉴，希望可以帮助到有需要的朋友。

**跟单文员个人年终工作总结篇一**

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。

20\_\_年全年销售处\_\_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\_年定单相对较少，不过全年的开发已为20\_\_打下基础。坚信20\_\_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(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。

四、对公司的意见与建议

1.我们的产品质量仍是问题。像\_\_每次做大货，都会有不同程度的品质问题，好在服装 厂比较配合，最后也没有太大的索赔。有问题，最后没有索赔，并不代表我ok了。如果换个服装厂，结果谁也不敢保证了。现在许多领域出现的产品生产能力供大于求。所以客户的选择性增强。对客户来说，产品来源的渠道增多，产品买卖的替代性增强，所以客户的购买行为变得更加理性了。买不买、买什么，买多少，需求的选择性十分突出。所以在这样的条件下产品“优胜劣汰，适者生存”已成为现实。对此，我们要准确把握市场需求变化，提高产品质量，品质是争取订单的基石。

2.正是因为供大于求，所以客户对产品多样性的要求也比较明显。所以可以针对不同客户的要求适当拓展产品线宽度，满足客户的需求。当然不属于我们的，没把握的产品提前告知客户。避免相互浪费时间。

3.公司对外加工厂得有尽可能多地了解。熟悉各加工厂的生产、经营状态。并对工厂的优/劣势进行充分评估，做到知根知底。

5.公司如何应对当前的经济危机的建议

1.企业积极应对危机，首先要把经营的目标定在保现金流上遇到困境我们可采取减产、停产等措施，等待金融环境好转。短期内减产、停产并不代表企业垮了，反而可以避免亏损的风险。总之，就是要守，不可轻举妄动，注重风险管理，随时随地保持着最低的负债比例，随时随地保持着最高的现金流。虽然公司的发展会收到限制，可是无所谓，因为只有保守经营稳健经营才可以帮助你渡过危机，这就是保守经营的实际。

2.降低产品成本比例。对于内部产品的成本控制按形成过程可分为三个部分：产品投产前的控制、制造过程中的控制和流通过程中的控制。安排的好可直接从材料、费用、间接工资、间接材料、其它间接费用多方面来节省费用。对于外采购的产品可货比三家，尽量选择与信誉好、产品好、实力强的供应商合作。

3.如果有适当的机会可寻找新的投资机会，整合企业资源，化危机为时机。这也不失为一个好办法。

6.20\_\_年自己个人的发展目标、计划;20\_\_年个人的发展目标;20\_\_年个人的发展目标。

目前的工作状态--要求认真仔细，有责任感，专业水平好，对从业水平要求还不算高。待遇可以。

20\_\_年需要承担起更多的责任，面对更多的挑战。

20\_\_年对从业水平要求比较高，待遇比较丰厚。

20\_\_年机遇也多，前途远大。

**跟单文员个人年终工作总结篇二**

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。

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。

**跟单文员个人年终工作总结篇三**

一、日常工作：

⒈全面准备并了解订单资料(客户制单、生产工艺、最终确认样、确认意见或更正资料、特殊情况可携带客样)，确认所掌握的所有资料之间制作工艺细节是否统一、详荆对指示不明确的事项详细反映给技术部和业务部，以便及时确认。

2跟单员言行、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。

3预先充分估量工作中问题的潜在发生性，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。不以发现问题为目的，预先充分防范、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则进一步完善方为根本之道。

二、跟单员工作重要性的体现

1.跟单员需要面对客户、面对订单开展工作。

2.跟单员是企业与市尝业务员与客户之间联系的纽带。

3.跟单员工作是一项非常“综合性”和“边缘性”的工作：对外要有业务员的素质，对内要有生产管理的能力。

4.所谓“跟单员”是指在企业运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品(或服务)运作流向的专职人员，是企业内各部门之间及企业与客户之间相互联系的中心枢纽。

5.生产跟单：对已接的客户订单进行成品出货送达客户前的生产进度、货运报关跟进，以确保如期出货为目标。

6.成功的跟单员应可扮演及具备以下角色或能力：1)谈判者2)与工程人员共事的能力;3)人际关系处理能力;

7.客户落单方式主要有电话(口头)、传真、eil三种方式。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。

8.审单需做以下几点：品名规格、单价金额、数量、交期、付款方式、包装方式、出货方式。

9.生管工作特点：1)提前计划性：要有“赶鸭子上架”的雷厉风行的习惯;不求完美逐渐确定，敢于调整自己的计划;有的计划早做与晚做的工作量都是一样的，我们及早去做就是很合算的。2)准确及时性3)全面完整性

10.制定生产计划应遵循的原则及要考虑的因素：交货期先后原则;客户分类原则;产能平衡原则;工艺流程原则;工作部门因素;时间因素。

11.采购工作有两个日常动态数据处理大项：一是按订单展开计算物料的需求量(这就是人们常说的mrp——物料需求计划);二是由收货信息转换为物料的进度跟踪。

三、工作总结:将工作细化为几个过程,每个过程自己要做哪些工作,具体怎样操作,在操作中有哪些成功的经验和失败的教训,后续工作中要怎样才能改善.在每个过程中有哪些外在因素影响自己的工作,要怎样才能排除外部因素的影响..

简单地说,跟单工作细分为以下几个过程:

1.接单并评审本厂的产能(与生产部门,采购部,货仓,技术部等相关部门共同评审).

2.转化客户订单为本厂生产单,生产排期

3.跟踪物料到位情况.

4.了解生产进度(要求生产部门提供进度),以报表向其它部门反映.

5.各个过程中异常情况的处理

6.处理异常情况时遇到的困难和解决方法(沟通)

7.工作中外部因素的影响和自己存在的问题.

8.未来工作的计划

四.要让你的报告能够证明你是一个能够独挡一面的人,而不是一个遇到问题或困难就不知所措的人.

**跟单文员个人年终工作总结篇四**

时间一晃而过，弹指之间，20\_年已过半，过去的半年在领导和同事们的悉心关怀和指导下，通过自身的不懈努力，在工作上取得了一定的成果，但也存在了诸多不足，回顾过去的半年，现将工作总结如下：

一、工作的主要职责

1、合同

(1)合同的制定：与客户及业务员确定合同规格及价格进行制定合同。

(2)合同的审批流程：根据公司要求接程序要求完成合同的审批。

2、下单及发货跟进：下单员根据合同下单后，及时进行核对;订单审批完，跟进物流发货情况并周一、周三、周五跟踪货柜状态，最终完成货物达到客户公司。

3、产品质量及破损投诉

(1)产品质量投诉：因客户生产过程中发现玻璃质量问题提出投诉。(2)破损投诉：因客户在接收玻璃时，发现玻璃破损提出投诉。

以上情况，及时与客户沟通，并让客户将相关资料(玻璃相片、箱票、发货清单)提供于我，我及时将投诉信息交于客服部，并跟进质保部调查情况，质保部调查出结果后，根据调查结果与客户及业务员沟通，提交处理意见。

4、生产计划：与客户及业务确认下月生产计划，并制定表格发于计划部，分时间段跟进生产情况，以确保及时生产。

5、回款及余额查询：定期与业务员确认当周或当月回款情况，并每天查看客户帐上余额。

6、每月对账单及发票

(1)每月对账单与客户核对，如有问题及时沟通并及时处理。确保每月账目明确。

(2)发票：每月三次开票，及时寄于客户，并确认客户收到。

7、客户三证及开票资料：开发新客户需提供齐全资料，老客户定期查看证件是否有效。

8、工作联络函：因工作需要，需与各部门协调帮助。例：箱票的变更、产品包装的变更等。

二、工作完成情况

集装箱跟进，总合计：汽车销售部：179个。华北大区：25个。华东大区：76个。

三、工作中的缺点与不足及下步措施

1、制定合同时，未达到正确率百分百，以后多自我审查。

2、当天生产玻璃厚度未及时了解。以后多与计划部沟通、

3、下单后，跟进装柜未及时。以后再与跟进。

4、个人技能未达到跟单员的要求，以后加强自我学习。

在以后的工作提高个人技能，调整心态，踏实勤奋的进入工作角色，把工作做好，做好自己的职业规划，做好每一件小事，在工作中不断地进步和完善来回报公司领导对大家的关怀和培养!

**跟单文员个人年终工作总结篇五**

忙碌的20\_\_年即将过去，充满希望的20\_\_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：半年的工作表现

(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。

二：工作中存在的问题和建议：

(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。

**跟单文员个人年终工作总结篇六**

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。

1、跟单员的定义：

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。

2、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。

3、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。

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。

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。

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。

**跟单文员个人年终工作总结篇七**

一、日常工作：

1全面准备并了解订单资料(客户制单、生产工艺、最终确认样、确认意见或更正资料、特殊情况可携带客样)，确认所掌握的所有资料之间制作工艺细节是否统一、详尽。对指示不明确的事项详细反映给技术部和业务部，以便及时确认。

2跟单员言行、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。

3预先充分估量工作中问题的潜在发生性，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。不以发现问题为目的，预先充分防范、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则进一步完善方为根本之道。

二、跟单员工作重要性的体现

1)员需要面对客户、面对订单开展工作。

2)跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带。

3)跟单员工作是一项非常\"综合性\"和\"边缘性\"的\'工作：对外要有业务员的，对内要有生产管理的能力。

4所谓\"跟单员\"是指在企业运作过程中，以客户订单为依据，跟踪产品(或服务)运作流向的专职人员，是企业内各部门之间及企业与客户之间相互联系的中心枢纽。

5生产跟单：对已接的客户订单进行成品出货送达客户前的生产进度、货运报关跟进，以确保如期出货为目标。

6成功的跟单员应可扮演及具备以下角色或能力：

1)谈判者

2)与工程人员共事的能力;

3)绝佳处理能力;

7客户落单方式主要有电话(口头)、传真、e—mail三种方式。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。

8审单需做以下几点：品名规格、单价金额、数量、交期、付款方式、包装方式、出货方式。

9生管工作特点：

1)提前计划性：要有\"赶鸭子上架\"的雷厉风行的习惯;不求完美逐渐确定，敢于调整自己的计划;有的计划早做与晚做的工作量都是一样的，我们及早去做就是很合算的。

2)准确及时性

3)全面完整性

10制定生产计划应遵循的原则及要考虑的因素：交货期先后原则;客户分类原则;产能平衡原则;工艺流程原则;工作部门因素;时间因素。

11采购工作有两个日常动态数据处理大项：一是按订单展开计算物料的需求量(这就是人们常说的mrp——物料需求计划);二是由收货信息转换为物料的进度跟踪。

三、工作总结：

将工作细化为几个过程，每个过程自己要做哪些工作，具体怎样操作，在操作中有哪些成功的经验和失败的教训，后续工作中要怎样才能改善在每个过程中有哪些外在因素影响自己的工作，要怎样才能排除外部因素的影响。

简单地说，跟单工作细分为以下几个过程：

1接单并评审本厂的产能(与生产部门，采购部，货仓，技术部等相关部门共同评审)。

2转化客户订单为本厂生产单，生产排期。

3跟踪物料到位情况。

4了解生产进度(要求生产部门提供进度)，以报表向其它部门反映。

5各个过程中异常情况的处理。

6处理异常情况时遇到的困难和解决方法(沟通)。

7工作中外部因素的影响响和自己存在的问题。

8未来工作的计划。

**跟单文员个人年终工作总结篇八**

来到这个大家庭已有月余，又很荣幸能加入到采购部这个温馨的部门，虽说来的时间比较短，但我学习到许多在之前的工作中从没接触过的，也让我将知识与现实联系起来。我相信在得到各们同事们的关心、支持与帮助下我会更好、更努力地去学习与工作。采购跟单员的主要职责:负责采购订单评审、确认并下达采购订单至供应商，确认采购订单的交期至生产中心;采购订单跟催;协助供应商的对账工作、税票跟催、货款申请;组织协调技术、品保部处理供方来料异常，还有就是负责采购部的程序制定和供应商的开发和管理等。

我在这期间所负责的工作：

1、负责对采购部非生产性物料这一块的跟单工作。跟单员工作总结。

2、制作采购供应表下达给每家供应商。根据申购单上所需采购的品名、型号、数量、与之联系方式，让相应供应商进行报价。

3、给供应商下订单。报价审批后根据各部门的申购单，给相应供应商下达采购订单。

4、在erp里下采购订单，按订单跟催使品名、型号、数量确认后及时入库。

5、在每个月10号，20号，月末，对本月采购订单进行汇总，及时处理完成与未完成计划进行分析与跟踪、落实。

心得：虽然只短短的一个多月时间，但在领导和同事的帮助与关心下，让我用最短的时间内适应在这里的工作环境，对自己的本职工作有了一定的了解。跟单员工作总结。在供应商选择与供应商沟通等方面越来越熟悉。不过，我目前的工作还是在进一步完善中，所以在今后的工作我会更加努力，虚心请教、刻苦学习、不断积累经验，让自己在今后的工作中越做越好。最后，我感谢部门的领导与同事们，我有今天的进步离不开大家对我的帮助，是你们的协同支持让我对我的工作更加有信心。

**跟单文员个人年终工作总结篇九**

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《中华人民共和国合同法》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。

**跟单文员个人年终工作总结篇十**

忙碌的20xx年即将过去，充满希望的20xx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：半年的工作表现

(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。

工作中存在的问题和建议：

(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。

**跟单文员个人年终工作总结篇十一**

为了更好地做好纪录片工作，我认为应该从以下几个方面入手：

1)熟悉客户。熟悉我们客户对商品的需求及其规律，比如客户喜欢什么样的商品，什么规格，有什么特殊要求等等。这是我们订货时必须了解和熟悉的。

2)深入了解产品知识。只有对自己的产品有了更好的了解，才能更有效的工作，减少一些低级错误，比如多少公斤的苹果用什么规格包装，一个容器能装多少箱，这个容器里的温度和通风，这也是我们必须了解的基本常识。

3)合同和说明。当我们签订合同时，我们必须与销售经理进行更多的沟通，比如客户想要的货物的规格、重量、数量和装运时间表。在发送给客户之前，请确保它是正确的。做指令也很重要，指令中的每一项都要认真填写，因为公司所有员工都是围绕着我们做的指令来工作的，所以根本不可能有错。

4)在确认文件时。我们必须理解文件对客户的重要性。在我们看来，一个无关紧要的错误可能会给我们的客户带来很大的麻烦，甚至直接影响客户正常交货，所以必须准确。

5)在制作装箱单和发票时。我们拿到原产地证明后，可以开发票，先放好，一天查几次，再把单据发给客户，可以有效降低差错率。

6)向客户发送文件。在我们准备好客户要求的文件后，在确认我们可以将它们发送给客户时，我们应该更加小心。根据我们客户的付款条件，有的客户可以直接寄(比如dhl/tnt)，有的需要我们通过银行寄。我们需要制作一个《出口托收委托书》，并在发送给银行时交给银行。同时，我们必须准确填写收款行、付款人和收款金额，然后交给银行。

7)跟踪货物、单据和货物的付款。我们每次发出一批货，发出一套单据，都要及时跟踪，直到收到客户的付款，这就算是完成了对这张票的跟踪。

如果我们在确认原产地证书、质量检验证书和提单时出错，会给公司带来一

**跟单文员个人年终工作总结篇十二**

在这个大家庭里一个多月了，很荣幸能加入采购部的温暖部。虽然来的时间比较短，但是学到了很多以前工作中没有接触过的东西，也让我把知识和现实联系起来。详见以下销售业务员年终个人总结。

采购跟单员的主要职责是：审核确认采购订单，发放给供应商，并向生产中心确认采购订单的交货日期;采购订单跟踪;协助供应商进行对账、税单跟踪和付款申请;组织协调技术和质量保证部门处理供应商的异常来料，负责采购部的程序制定和供应商的开发管理。

这期间我负责的工作

1.负责采购部非生产性材料的记录工作。

2.制作一份采购和供应清单，并分发给每个供应商。根据请购单中要采购的产品名称、型号、数量、联系方式，要求对应的供应商报价。

3.向供应商下订单。报价批准后，根据各部门

门的申购单，给相应供应商下达采购订单。

4、在erp里下采购订单，按订单跟催使品名、型号、数量确认后及时入库。

5、在每个月10号，20号，月末，对本月采购订单进行汇总，及时处理完成与未完成计划进行分析与跟踪、落实。

心得：虽然只短短的一个多月时间，但在领导和同事的帮助与关心下，让我用最短的时间内适应在这里的工作环境，对自己的本职工作有了一定的了解。在供应商选择与供应商沟通等方面越来越熟悉。不过，我目前的工作还是在进一步完善中，所以在今后的工作我会更加努力，虚心请教、刻苦学习、不断积累经验，让自己在今后的工作中越做越好。最后，我感谢部门的领导与同事们，我有今天的进步离不开大家对我的帮助，是你们的协同支持让我对我的工作更加有信心。

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