# 跟单员年终个人工作总结6篇

来源：网络 作者：紫陌红颜 更新时间：2024-01-07

*工作总结可以为员工提供一个机会，展示他们的成就和贡献，，通过工作总结的写作我们是可以找出之前的成功与失败的，小编今天就为您带来了跟单员年终个人工作总结6篇，相信一定会对你有所帮助。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...*

工作总结可以为员工提供一个机会，展示他们的成就和贡献，，通过工作总结的写作我们是可以找出之前的成功与失败的，小编今天就为您带来了跟单员年终个人工作总结6篇，相信一定会对你有所帮助。

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、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

忙碌的20xx年已经过去，充满希望的20xx年已经到来。回首在公司工作的一年时间，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、主要工作内容

经过半年的时间，对跟单员这个概念有了一定的认识，这几个月持续处于学习状态，对单据制作的学习，除了精准还要做到格式的统一以及整体结构协调。对于业务跟单，目前还只是在跟一个客户的单子，一边和领导学习，一边自己慢慢地做一些，从中学习跟单过程。继而发现跟单过程具有一定模式可循。有了过程指导，有助于我更加有序的完成跟单工作。目前主要工作还是跟单学习中。

二、工作中存在的问题

1、细心：

还是我工作中最大的不足，容易忽视一些细节，变得更加细心注重细节，考虑问题全面性等，也将是我以后工作的一大重心。

2、缺乏主动性：

虽然跟单的`流程已经比较熟悉，跟工厂以及委托代理商也有了沟通，但由于对时间的安排把握不太好，不明确何时询问会更加合适，从而使自己工作安排显得被动。但是相信长期的磨合之后对各个环节更加了解时，就能改变缺乏主动性的缺点。

3、变能力不足：

这半年的工作中也出现一些突发事件，工厂不能按时完活，船公司不能按时发船，或是由于自己的错误导致后续事件不能如期完成，当面对这些突发事件不知如何处理时，在主管和经理的及时帮助下安然解决。

三、下一年学习内容

下一年学习的重心是跟单，目前只是一个客户，之后会有更多的客户需要沟通，所以，有关跟单过程中存在的不足以及学习如何与客户进行良好的沟通，是我改正和工作的重点。了解与我们公司合作工厂的业务来往，到工厂去验货等，在主管领导的安排下，慢慢增加自己的业务工作，进一步扩大自己业务工作范围，使自己工作内容更加全面。

这x年的时间说长不长，说短不短，经过了x年的时间我对公司的主要产品也有了较详细的了解，参加了公司的很多活动各种节假日公司也极为人性化，还有就是xx，这次xx是一个很大的学习机会，我主要的任务也就是去学习，了解了公司主要的客户来源，向主管和经理学习如何和客人谈判，长时间的不使用口语，致使口语退化，与客人交谈过程中记录也没有什么条理，但是能够做到不怯场，回来之后，与客人之间的邮件交流中存在不足，多看往来邮件从中学习。还有就是去工厂验货，目前主要是检验包装，基本已经掌握重点，今后也会继续学习，完善自己工作中的不足，争取更大的进步。

在公司实习已经有两个多月的时间，在这段时间里，有喜，有苦，有过怀疑，苦辣酸甜都经历了，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。

跟单和跟单员

1、什么是跟单

跟单是英文walkthrough的直译，意思是从业务的起始一直到业务的结束——一般都是到财务做帐结束——一整套业务流程。

2、跟单员的定义（documentary handler）

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。

3、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。

4、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。

忙碌的20xx年已经过去，充满希望的20xx年已经到来。回首在公司工作的一年时间，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、工作职责

(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)接到客户的订单，及时下生产单，跟踪生产的情况，做好记录，及时安排订单的发出。

二、工作完成情况

三、存在不足的问题

回顾一年以来的工作，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！

各位领导、同事：

时光飞逝，又迎来了新的一年。总结及反思过去，是为未来确立方向。回 望 20xx 年，本人感触很多，在此作一简单报告

一、树立服务好客户的意识，是做好本职工作的前提 本人在十月份前主要做客户的服务工作，近两个月为业务员提供支持。无 论是客服还是支持，其核心即是使客户最大程度的满意，以为树立我们公司正 面形象加注正能量。这就要求客服从意识、品形、行为等诸方面立体地学习和 培养“客户中心”论观念，全面地执行公司的客服宗旨，以实现公司的目标。

本人在20xx年的一年中，感悟极深，认识至广，并为 20xx 年能较好地服务客 户，树立了坚定的信念。

二、寻求团队合作，是做好本职工作的.保障 一个企业的力量，不是仅靠个人单打独斗的能力表现出来的，而是相互配 合与支持，取长补短，形成合力，如同拔河，使 1+1 远远大于 2，这样才能解决 工作中不断出现的问题和矛盾。本人在 20xx 年工作中每点每滴成绩的取得，都 来源于领导的关爱宽容和同事的支持配合，这也是 20xx 年工作中要进一步加强 和改进的重要方面。

三、敬业和水平，是做好本职工作的基本条件 本人的工作内容主要有以下方面：接单、发货、客诉、催款、开具发票委 托单等等。为此，本人主要从以下方面开展工作

1、了解本职工作各环节的运行情况和要求，做到熟能生巧，提高工作效 率；

2、严格地执行各项工作程序，以程序正确保障结果正确，避免任务细小 差错；

3、严格控制人、货、单的一致性，做到保障及时、充分；

4、以心贴近客户和市场，保障了客诉的有效及时解决。

各位领导和同事，本人工作时间虽然不短，但工作经验依然严重不足，工作水平和能力离公 司的要求和各位的满意度还存在较大距离，主要体现在：

一、性格不够沉稳，处理问题不够冷静，理智甚至是浮动、浮躁，给工作 带来些负面影响；

二、沟通方面还存在一些以自我为中心的时候，往往引起些小误会、小问 题，难言工作的完美；

三、学习的主动性和能力方面还有待加强与提高，以使工作做得更上一层 楼； 如此，还有许多许多。

本人会在 20xx年以更自觉的行为，更谦虚的心态，更努力的完成公司交 给我的工作，做一个合格的员工。

伴随着新年钟声的临近，依依惜别了任务繁重、硕果累累的xx，满怀热情的迎来了明媚灿烂、充满希望的20xx。年终之际，现对过去一年的工作汇报如下：

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以便给予更周到的服务。

5、对公司的意见与建议。

（1）我们的产品质量仍是问题。像e882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。

不知不觉，进入xx已经x年了，回首这一年的学习和工作，有最初在车间实习的艰辛与汗水，有最初跟单时的困难与挫折，也有圆满完成任务的高兴和满足，很高兴能进入到xx和大家一起学习、共同成长、共同进步。现就20xx年个人工作情况总结如下：

1、熟悉了解公司的各个方面：我于20xx年x月底进入公司，在这里要感谢公司让我在公司的生产一线锻炼了x个月，让我能在第一时间亲自了解公司的产品生产工艺流程及规格尺寸，为以后的跟单工作打下了坚实的基础。在实习结束回到办公室后也开始加紧对公司的各项规章制度进行全面了解，熟悉公司的企业文化。通过了解和熟悉，我为能进入公司这个团队感到自豪，同时也感到自身的压力。在以后的工作中，我将以公司的各项规章制度为准则，严格要求自己，在坚持原则的情况下敢于尝试，更快更好地完成工作任务。

2、熟悉跟单业务流程：作为一名跟单新手，必须尽快让自己了解跟单这项工作以及清晰的跟单流程及相关的外贸术语。不得不承认，最初的我，对于跟单，没有太多的具体概念，所幸，在部门领导人的培养、支持和领导之下，慢慢地开始熟悉跟单的具体操作流程。在工作中我学习到，跟单工作是一项需要细心，还需要稳重的工作。而要做到这些，一是要从基本功上多下功夫，对业务熟练掌握；二是要主动培养自己严谨细致的习惯，无论面对什么样的事情，先要做到平心静气，不急不躁；三是要主动的与销售经理，与各个部门的同事沟通，做到不耻下问，不懂就问，有疑问就问；四是要有锲而不舍的精神，跟单在一开始可能是一件新奇的工作，时间长了可能会产生厌烦的情绪，这是需要避免的，无论从事什么性质的`工作，都是在发挥自己的作用，只有坚持不懈才能不断进步。我想只有这样，才能把跟单这份工作做好，才能不断的提高自己的能力，从而为更进一步的发展打下良好的基础。

1、工作主动性发挥的还不是很好，对工作的预见性和创造性不够，离领导的要求还有一定的距离。

2、业务知识方面掌握的还不够扎实。在今后的工作中，我一定会严格要求自己，虚心学习，我相信凭着自己高度的责任心和自信心，一定能够改进这些缺点和不足，争取在各个方面取得更大的进步。

3、要更加细心认真地完成工作，尤其在做资料的时候。跟单是一份很细致的工作，所以我们在跟单的时候必须要做到认真、细致、仔细。

4、要学会全面考虑问题。每一次出货的同时也伴随着下一次出货的到来，包括出货的时候需要考虑到客人是否有足够的库存，某种产品的规格是客人现在急缺的，要先出货；我们目前所生产的能不能满足客人的订单等等一系列问题。

5、要及时有效地和各个相关部门沟通。每次出货前，都需要和计划沟通，确定大概的出货时间；多去车间看看生产情况，产量等；每天与计划及仓库确认产品生产进度和每日入库情况，以便更好地做好出货前的准备。

6、走好跟单流程每一步。20xx年，跟单流程混乱，没有一个统一的流程，正所谓“没有规矩不成方圆“20xx年将严格按照跟单及出口规范流程执行。

来到xx工作，我的收获莫过于在敬业精神、思想境界、业务素质和工作能力上都得到了很大的进步与提高，也激励我在工作中不断前进与完善。随着公司不断的发展壮大，可以预料我们的工作将更加繁重，要求也更高，需掌握的知识更高更广。为此，我将更加勤奋的工作，努力的学习和提高文化素质和各种工作技能，为公司做出应有的贡献。我明白企业的美好明天要靠大家的努力去创造，相信在全体员工的共同努力下，企业的美好明天更辉煌。

本DOCX文档由 www.zciku.com/中词库网 生成，海量范文文档任你选，，为你的工作锦上添花,祝你一臂之力！