文员岗位职责

　　一:深入了解企业各个环节的管理规定,如果有脱节或不完善的管理制度,要及时向上级领导提出改善或补救办法,并起草书面文稿呈交上级领导审阅批示.

　　二,文员应做好企业外部来函的接收,登记,报送,报批,复函,内部发送,传阅,,回收以及文件起草等工作.

　　三:文件资料校对是文员工作中比较重要的一个环节,文件格式书写是否规范,文字,标点是否正确....都直接印象企业的外部形象!应特别注意校对.

　　四:负责文件资料的管理工作,可根据文件来源对文件进行编号,分类,归档等处理,以方便企业内部人员查找,使用.

　　五:经常对公司内部相关事务进行多方面,全方位的调查,归纳总结后,为领导提供一些真实的分析数据.

　　六:负责本部门的日常工作,包括清洁工作,外事接待,客户联络,日常打印,登记台帐,考勤统计,等事务.

　　文员的确可以称为多面手 甚至很多公司的文员还发放员工工资,总之,文员是一份比较复杂的工作,上面这些只是最基本的职责, 其实文员因企业,公司不同,还有很多内部职责,我们在具体岗位上还需要严格执行,认真对待!

　　办公室文员工作职责

　　办公室文员（会议、文书、印信、档案、接待、宣传栏、文件报纸收发）工作职责：

　　1. 接听、转接电话；接待来访人员。

　　2. 负责办公室的文秘、信息、机要和保密工作，做好办公室档案收集、整理工作。

　　3. 负责总经理办公室的清洁卫生。

　　4. 做好会议纪要。

　　5. 负责公司公文、信件、邮件、报刊杂志的分送。

　　6. 负责传真件的收发工作。

　　7. 负责办公室仓库的保管工作，做好物品出入库的登记。

　　8. 做好公司宣传专栏的组稿。

　　9. 按照公司印信管理规定，保管使用公章，并对其负责。

　　10. 做好公司食堂费用支出、流水帐登记，并对餐费做统计及餐费的收纳、保管。

　　11. 每月环保报表的邮寄及社保的打表。

　　12. 管理好员工人事档案材料, 建立、完善员工人事档案的管理，严格借档手续。

　　13 社会保险的投保、申领。

　　14 统计每月考勤并交财务做帐，留底。

　　15 管理办公各种财产,合理使用并提高财产的使用效率,提倡节俭。

　　16. 接受其他临时工作.

　　人事文员工作职责

　　(1)、行政隶属

　　上级主管：行政部经理

　　工作对象：各办事处（区域）相关业务人员

　　(2)、主要职责

　　a． 协助主管组织月度和季度考评，并及时完成统计、整理和发布工作。

　　b． 负责营销系统员工的薪酬计算与统计工作，并将考评和薪酬调整结果记入档案。

　　c． 负责营销系统员工的人事档案的日常维护工作。

　　d． 协助主管解决员工考评和职位调整中发生的异议与纠纷。

　　e． 办理员工录用、登记、入职、任免、迁调、奖惩和离职等具体手续。

　　f． 部门经理交办的其他事宜。

　　行政人事文员岗位职责

　　行政人事部文员在行政人事部经理领导下工作，对行政人事部经理负责。履行以下职责：

　　一、负责公司文字印刷、文件收发、资料整理、印章的使用和保管。

　　二、负责办理员工的进厂、请假、调动、辞工离厂手续；员工档案资料建立。

　　三、全面负责员工考勤工作。

　　四、负责员工的就医和简单医疗应急处理。

　　五、办公、劳保、文化娱乐等用品的采购申请、质量验收、发放、登记、管理。

　　六、外来客人的接待和服务。

　　七、外来电话、传真的接听（受）、记录、传达（送）。

　　八、复印机、传真机的管理和使用。

　　九、公司内部其它事务性工作。

　　十、领导交办的其它工作

　　行政文员在工作中应具备的条件和要求:

　　一、学历：中专高中以上文化程度比较合适；

　　二、工作经验：有文件管理工作经验,有一定的交流经验会更好；

　　三、应具备的知识：

　　1、具备文秘方面的知识工作中经常会遇到'秘书'方面的工作；

　　2、文件管理,文档知识,这应该算文员基本要求了；

　　3、会做账表也就是能操作办公软件,word,excel之类的；

　　四、具有强烈的责任心与团队意识,你会经常处理公司人力,员工岗位调动等工作,没有责任心是不行的；

　　五' 工作内容及方法简述

　　1、负责公司各类文件及外来文件的收集、发放、存档、借阅工作；

　　2、负责起草公司行政会议及其他例会的会议纪要；

　　3、负责各类文件的拆封、登记、传阅、催办等工作，做好公司各类档案的接受、整理、保管和统计工作，实行集中统一管理；

　　4、负责各类文件档案的入库工作并做好统计；

　　5、负责档案的借阅、复制和利用，根据需要，编制必要的检索工具和参考资料，注意信息反馈，为公司各部门的档案查阅提供方便，认真做好使用记录；

　　6、及时收集各类档案，做好平时的立卷工作，并做好整理、修复、装订、编目和归档工作；

　　7、负责归档文件的验收、鉴定，做到归档文件完整、签署齐全、装订整齐、分类科学、使用方便；

　　8、负责定期清查档案，及时催讨借出的档案，做到账物相符；

　　9、每天做好档案室的清洁工作和温湿度记录，落实防盗、防火、防尘等安全措施，对损坏或变质的档案，及时进行修补和复制；

　　10、完成部门经理临时交办的相关任务。

　　1、对文件数据的准确性负责；

　　2、对所保管的文件安全保密负责；对工作程序的执行效果负责。权利有权拒绝不符合公司要求的部门或人员查阅文件 ……所谓行政,是具有一定保密制度的岗位!

　　文员的接待工作规范与职责

　　文员的接待工作,顾名思义,也就是关于接待方面的工作规范,职责,包括对来访者的一些基本情况进行登记,接洽来访工作等.要求态度热情,主动问好,问清来访意图,并迅速做出判断,给予恰当安排.

　　工作地点不同的文员可能根据工作内容有一些区别,按照精细分工,我们下面分别介绍在前台和在办公室工作的文员如何进行接待工作

　　一;负责前台的清洁工作.

　　二:热情接待来访者,做到主动,热情.大方,平等礼貌的对待每一位来客.

　　三:看到客人,必须起身,然后问候,并点头微笑.

　　四:如果是事先预约的客人,要确认一下:您是xxx先生吗?并带其到接待室.

　　五:如果同时还有别的客人访问其他负责人时,要代为接待,引见.

　　六:如果是没有约好而老访的客人.要问清客人姓名,公司,及来访意图等,再询问上级是否接见.如果同意才能进入接待室!

　　七:负责报刊,信件,邮件的收发与保管.

　　八:负责下班后前台电源的关闭和正门关闭.

　　九:检查办公设备,发现故障后及时报修.

　　十:领导接待重要客人时,要根据服务规范要求,做好各项工作,不得马虎!

　　十一:要有强烈的责任心,不得随意离岗,要勤观察,掌握接见状况,及时配合领导的接待工作.

　　十二:严格执行安全保密制度,不得随意让他人进入接待室!

　　十三:负责各类文件资料的打印,复印.整理资料,文件.

　　十四:负责收发各类传真,信函,邮件等

　　以上这些可以适用于大多数不同岗位文员的接待工作,大家可具体看情况而选择.

　　采购文员工作职责

　　(1)请购单、验收单之登记。

　　(2)订购单与合约的登记。

　　(3)交货记录及跟踪。

　　(4)供应商来访的安排与接待。

　　(5)采购费用的统一申请与报支。

　　(6)进出口商品文件及手续之申请。

　　(7)电脑作业与档案管理。

　　(8)承办保险、公证事宜。

　　文员的工作权限

　　文员工作中要注意自己的权限范围!除了处理企业行政事务或接受上司授权处理有关业务或事务之外主要要明白以下几点:

　　一:不能代表上司做决策,否则就是越权!

　　二:不能代表上司发号指令,否则会令上司反感,这也是一种对领导不尊重的行为!

　　三:不能在过做时间处理自己的私人问题,这是一个起码的公司规范,任何公司都是不允许的!

　　以上只是几个大概的主要方面,作为文员最值得注意的是"越位行为" 越位主要表现在几个方面:

　　1:决策越位:

　　文员只能 "谋"而不能'断' 有的文员混淆了决策和 辅助决策的内容,擅做主张,按照自己的想法去处理重大问题!,有可能造成比较严重的失误!即使侥幸没有出什么问题也是不值得提倡的,记住了,你的领导才是决策者,你只能提供参考!

　　2:表态越位:

　　表态:是表面对一件事情可行的肯定答复,但是表态是需要一定的身份 的作为文员,你必须要在有领导授权的情况下才有发言权,否则你的态度只能代表你自己而已!

　　3: 工作越位:领导和文员都有自己的职责范围,该由领导去完成的工作尽量让领导去做,作为文员,你可以提供最全面的协助,千万不要为了给领导留下工作积极,表现能力,或者认为自己甚至比领导还能干,这是典型的出风头....不可取!

　　4:社交越位:

　　文员经常会陪同领导参加一些社交活动,应该注意的是尽量突出领导的地位,自己哪怕是口才超越领导也要退居二线,因为你是文员,场面上的应酬你能应付,一旦具体到公司具体事务以后,你就会发现自己仍然需要请示身边被你冷落的领导! 这会让场面变得很糟糕,也会让自己在领导眼里成为一个 不懂得尊重自己的人!

　　文员工作中要注意自己的权限范围!除了处理企业行政事务或接受上司授权处理有关业务或事务之外主要要明白以下几点:

　　前台文员工作职责

　　1.负责前台服务热线的接听和电话转接，做好来电咨询工作，重要事项认真记录并传达给相关人员，不遗漏、延误；

　　2.负责来访客户的接待、基本咨询和引见，严格执行公司的接待服务规范，保持良好的礼节礼貌；

　　3.对客户的投诉电话，及时填写登记表，并于第一时间传达到客户服务团队，定期将客户投诉记录汇总给副总经理；

　　4.负责公司前台或咨询接待室的卫生清洁及桌椅摆放，并保持整洁干净；

　　5.接受行政经理工作安排并协助人事文员作好行政部其他工作；

　　认真执行目标卡的管理规定，完成本部门分配的工作和任务。

　　前台文员服务规范

　　造访：

　　客户或来访者进门，前台马上起身接待，并致以问候或欢迎辞。如站着则先于客人问话而致以问候或欢迎辞。

　　单个人问候标准语如下：

　　“先生，您好！”或“先生，早上好！”

　　“小姐，您好！”或“小姐，早上好！”

　　“您好！欢迎来到xx公司。”

　　来者是二人，标准问候语则为：

　　“二位先生好！”

　　“二位小姐好”

　　“先生、小姐，你们好！”

　　来者为三人以上，标准问候语则为：

　　“各位好！”或“各位早上好！”“各位下午好”

　　“大家好！”或“大家早上好！”“大家下午好！”

　　对已知道客户或来访者姓名的，标准问候语如下：

　　“x先生好！”

　　“x小姐好！”

　　对已是第二次或二次以上来公司的客户、来访者，在沿用“单个人问候标准语”并看到客户点头或听到客户跟说“你好”之后，还可选用如下标准问候语：

　　“先生，我记得您前不久(以前)来过我们公司，今天光临，再次表示欢迎！”

　　a)引导客户或来访者到咨询厅就座，递上茶水，送上公司营销宣传资料；

　　b)当场解答或电话通知相关业务接待人员出现，介绍时先介绍主人，后介绍客人；

　　c)引领客户或来访者接触相关人员，行走时走在客户或来访者侧前位置，并随时用手示意。途中与同事相遇，点头行礼，表示致意；

　　d)进入房间，要先轻轻敲门，听到回应再进。进入后，回手关门；

　　e)介绍双方，退出。如相关人员抽不开身回应，则安抚客户或来访者稍等，退出。

　　当值前台为女性，着职业套装，化淡妆。男性，则着西装，打领带。

　　禁忌：头发脏且蓬乱；穿拖鞋或穿皮鞋而不穿袜；口腔不卫生。

　　电话：

　　1．听到铃响，至少在第三声铃响前拿起话筒；

　　2．听话时先问候，并自报公司、部门。标准语如下：

　　“您好，xx公司！”或“您好，这里是xx公司！”

　　对方讲述时留心听并记下要点，未听清时，及时告诉对方。随后根据对方的初次问话，迅速判断出他有何需求？作出标准回话。

　　咨询家装业务：先生(小姐)，关于这方面情况(家装咨询)，让我们公司客户顾问x先生为您服务吧，他可以全面、专业地解释您所想了解的问题，我把电话转过去，请稍等。

　　联系业务：与本公司关联的业务则转接相关部门相关人员；无关联业务，则直接回答：先生(小姐)，我们公司现在没有这方面需要，请您联系其他公司吧，谢谢！

　　找人：先生(小姐)，您找的x先生(小姐)名字叫什么？您跟他(她)预约了吗？请您稍等。(然后接通本公司x先生的电话，询问转接与否。)

　　不指明的电话，判断自己不能处理时，可坦白告诉对方，并马上把电话转给能处理的人，在转交前，应先把对方所谈内容简明扼要地告诉接话人；

　　通话简明扼要，不应长时间占线。

　　结束时应说“谢谢！”，礼貌道别，待对方切断电话，再放下听筒。

　　商务文员工作职责与流程

　　文员随从事务的类型很多，诸如随领导进行商务调查研究、随领导出席会议、谈判、商务出访（出县、出省、出国）。随从事务，往往内容不同，时间有短长，但其工作程序都大致雷同。以随从领导出访为例，其工作程序大致可分为三个阶段：

　　1、准备阶段

　　当领导确定出访后，文员要在出发前做好充分的准备工作，包括思想、组织、物质和资料等方面的准备工作。

　　（1）思想准备。文员要了解商务出访的意图、目的；出访的内容和重点；邀请单位和对象；参加出访的有关人员；出访的大致日程安排；希望邀请单位做哪些准备工作等。

　　（2）组织准备。文员要做到：根据领导指示拟制出访方案；通知有关部门确定参加出访的随从人员名单，并进行编组和分工；组织所有人员参加预备会，听取领导关于预备工作的指示，学习有关文件，布置具体任务；印发出访方案和日程安排；与邀请单位联系，使其有所准备。

　　（3）资料准备。文员要收集：邀请单位的历史沿革，领导班子，当前工作发表及评价的资料；同出访工作相关的领导指示政策，法规性文件；同出访中心内容相关的理论和典型经验方面的资料；出访地区有关地理、气候、交通情况以及风土人情方面的资料。

　　（4）物质准备。文员要携带：办公用具、常用药物、差旅费以及照相机、收录机等文化用品。

　　2、出访阶段

　　（1）做好组织安排。领导商务出访免不了有察看商品生产现场，召开座谈会或个别访问等形式。这就要求随从文员为之安排好时间、地点和有关人员。无论哪种活动，随从文员都要做好记录，以便事后分析、研究。

　　文员看到、听到的情况要及时、准确地向领导汇报。

　　（2）主动提出建议。在出访阶段，随从文员如发现问题，应主动向领导提出如何处理的建议。

　　（3）及时同企业联系。在领导出访期间，文员要同原企业及时沟通信息。如将外出领导的活动情况及时用通讯工具告知企业，使企业留守领导者掌握外出领导的状态。同时也要从企业内部获取信息，使外出领导及时了解领导的重要指示，以及原企业的工作动向，保证领导信息灵通，以利实施不间断的指挥。

　　（4）处理好日常事务。随从文员要主动处理日常的事务工作。在组织安排中碰到人事、时间、地点等方面的矛盾，要主动协调，尽量做好事半功倍，提高效率。还要尽可能保证首长的生活和休息，使之身心健康、精力充沛地投入工作。

　　3、结束阶段

　　随从文员要做好出访活动的善后工作，这个阶段主要有：

　　（1）做好返程安排。联系安排好返程的交通工具，预定好车、船、机票，安排好途中食宿，确保领导的安全。

　　（2）整理调查资料。回企业后，要把出访中发现的问题整理归纳成条，提出改进工作、解决问题的建议。

　　（3）抓紧有关问题的落实。在出访时，领导答应办的事，回企业后文员要及时通知、督促有关部门抓好落实，做到言而有信，件件有着落，事事有回音。

　　（4）报销差旅费。随从文员要协助领导结算开支、报销差旅费、偿还预借款。

　　（5）回顾总结。随从文员工作要对自己跟随领导出访期间的工作进行回顾总结，主动征求领导的批评、帮助，这对文员自身的提高不失为一种有效的办法。

　　文员在整个跟随领导外出活动期间要时刻注意维护领导的威信，执行政策，遵守纪律，谦虚谨慎，平易近人，为领导、也为文员自身树立良好的形象。

　　外贸跟单员的职责

　　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。一名合格的跟单员需要掌握外销、物流管理、生产管理、单证与报关等综合知识。

　　国际商务单证员处理的是国际间的商品买卖过程中的单证制作、验审等工作（解决单证从无到有的过程）。他的工作范围是包括收证、审证、制单、审单、交单、归档等一系列业务活动。

　　外销员是指在具有进出口经营权的企业从事进出口贸易工作的专业人员，主要工作内容有从事国际贸易交流活动、外贸立项、谈判、合同的制作、签定、执行等。

　　报关员的主要工作就是根据国家的法律法规、海关的办事程序判断某些货物需要何种手续并准备相关文件，按要求制作报关单等并向海关申报，还要配合海关查验、缴纳相关税费等。他的工作的主要目的是为了能让货物顺利出口，而单证员的工作则是为了制作符合信用证，合同规定的单证，实现顺利结汇、收汇。

　　生产跟单员职责

　　一、 首先是从板单跟起

　　1接到hk客人板单先对进行文字处理，翻译成中文。

　　2进行逐项检查板单，看清楚客人要求：a.首先是主料，如面料的品种、纱支、组织、克重、颜色，弄清楚是否有特别要求，比如磨毛、丝光，防静电、防皱等处理；然后注明要求下单给布厂订板布（或者提供面料小样给布厂分析组织成分要对方报价提供板布） b.看需要何种辅料，包括底面缝纫线、拉链（是否特指，如ykk）、纽扣、鸡眼、人字带、花边、丈巾、罗纹、主标、水洗标、吊牌、装饰牌等。整理清楚查寻本厂是否有仓存物料可用，如没有速下单订购。

　　3. 根据客户板单要求，研究是否有不合理的地方，着重看一下有无特殊要求，如有指示不明的地方要及时和客户沟通，如客户无特别要求则可按照常规操作自行设计工艺和制作要求，制定自己的工艺单。

　　4.工艺单要注明面辅料要求，洗水方式，用线要求，缝制要求，印、绣花及其它处理，交板日期等，（如果客户板单中对印、绣花方面没有详细的资料和明确指示，仅仅是要求有绣花或印花，但效果要好，那么跟单员就要揣测客户的心态，自己主动去创新设计一些东西，联系印花和绣花厂尽快出样供客户选择批核）。

　　5.完整的样板工艺生产通知单+齐全的面辅料交给样板房起头板

　　6.板房做好样衣后交给跟单员安排洗水，跟单员查看样衣符合各项要求后交给联系好的洗水厂并交代清楚洗水要求。如果有特别要求的要事先车好裤筒确认洗水ok后才可以洗样衣。洗水回来由跟单员检查核对符合要求后交给板房做后整，（如不合要求需要再返洗或重新做板）。

　　7. 板房整理好样衣检查辅料齐全，尺寸无误后交给跟单员。跟单员要自己在检查核对（并做好度尺记录）无误寄给客人。

　　二、送样 跟进核价

　　1.跟单员寄出样板同时要安排进行核价，并填写核价单，在填写核价单时一定要认真，清晰、力求准确（核价单资料后附）包括面料、纱支、克重、幅宽，用量，单价，印、绣花价格和各种物料价格和用量；加工费，洗水费，出货运输文件费，以及利润等一览表。

　　2.核实板单上客户要求的纱支、克重、幅宽或有关面料生产的

　　产难易度，主要是与布厂同事沟通，落实确定后明确面料价格资料，方便用料的价格核算。由裁床核算样板用量或者跟单员自己核算。

　　3跟单员要对辅料情况（特别是有些客户对辅料指定供应厂家的，要对辅料的价格进一步落实好，以免以后大货投产后出现价格上的差异）进行详细了解，要广泛寻求辅料供应商进行寻价，避免报价失误，造成不必要的损失。

　　4跟单员提供板单及样衣给生产部对照，进行生产量及加工费的计算和报价。

　　5.有关洗水印花（绣花）问题的价格问题一定要在做板时就和各加工厂确认谈好价格，避免落单后做货价格有出入。

　　6.汇总资料，核算价格。如果客户有特殊要求的时候，一定要有明确指示，如面料有特殊要求或牵扯到面料检测及成衣检测、跟单员一定要特别注意，还有辅料比较奇特的（比如需要起模的），印、绣花，洗水价格等。所有这一切,都必须详细准确的写到核价资料里,以备后查.

　　跟单员的职责

　　跟单员的职责1:跟单员是业务员。他的工作不仅仅是被动的接受订单，而是要主动的进行业务开拓，对准客户实施推销跟进，以达成订单为目标，既进行业务跟单。因此，跟单员要：

　　（1）寻找客户：通过各种途径寻找新客户，跟踪老客户。

　　（2）设定目标：主要客户和待开发的客户。我们的工作着重点及分配的工作时间。

　　（3）传播信息：将企业产品的信息传播出去. from

　　（4）推销产品：主动与客户接洽，展示产品，为获取订单为目的。

　　（5）提供服务：产品的售后服务，及对客户的服务。

　　（6）收集信息：收集市场信息，进行市场考察。

　　（7）分配产品：产品短缺时先分配给主要客户。

　　跟单员的职责2:跟单员是业务助理；跟单员在许多时候扮演业务经理助理的角色，他们协助业务经理接待，管理，跟进客户，因此跟单员要：

　　（1） 函电的回复：

　　（2） 计算报价单

　　（3） 验签订单

　　（4） 填对帐表

　　（5） 目录，样品的寄送与登记

　　（6） 客户档案的管理

　　（7） 客户来访接待

　　（8） 主管交办事项的处理

　　（9） 与相关部门的业务联系

　　跟单员的职责3:跟单员是协调员：跟单员对客户所订产品的交货进行跟踪，即进行生产跟踪。跟踪的要点是生产进度，货物报关，装运等。因此，在小企业中，跟单员身兼数职，既是内勤员，又是生产计划员，物控员，还可能是采购员。在大企业，则代表企业的业务部门向生产制造部门催单要货，跟踪出货。

　　跟内单的流程

　　跟单除了专业技术之外，还有的就是要注意和工厂的关系处理，这是一个很重要的关键。

　　跟单的步骤包括：产前样的确认，船样的确认，生产中工厂和公司之间的衔接沟通，原料的质量鉴定，生产技术，产品包装方式，交期的跟催和跟进，等等，总之包括生产的全过程。

　　还有的一种跟单是业务跟单，多为外贸公司，对技术的知识要求不是太高，主要是负责生产工厂和客人的联系，并安排出货方式和船期，付款等 。当然对于面料（服装）的质量也相当重要。

　　跟内单的大致流程如下：从客户下单到签定完合同，根据排料室提供的排版图进行前期的面料准备工作，同时可着手下投产资料单给各个部门（包括计划办、品质部、技术部、采购部）。面料到厂后可根据工厂的实际情况到车间跟踪一下生产进度，以便更好的与客人沟通，并及时让客人了解工厂的大货操作情况，以备在出现特殊情况下（如交期不及时、不能按时交货等）让客人在第一时间得到消息，避免出现客人提前订好船期或空运，因退仓不及时而给工厂造成不必要的损失。

　　外贸跟单文员详细工作职责与流程

　　外贸跟单员实际上已经可以称为"高级文员了"相对薪资比较丰厚,但是要求也相当高,希望大家能不断充实自己!挑战自己!

　　1、 “要做老板，先做业务员；要做总经理，先做跟单员。”如果你想学 管理，最好的就是从跟单员开始。毫不夸张的讲：“在一个工厂里，相对而 言，除跟单员外，几乎所有的工作都是执行性质的，唯跟单员工作是计划性、管理性的。-------奇怪吗？不奇怪 。一个工厂所有的工作都是以客户和订 单为中心去展开，作为站在&lsquo;订单的高度上&rsquo;去工作的跟单员，当然就没有 谁比他更抽象、更有管理性了！！”

　　2、跟单员的工作其实真的很重要：

　　a． 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”

　　b． 跟单员是企业与市场、业务员与客户之间联系的纽带

　　c． 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

　　d． 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。

　　e． 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

　　f． 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。

　　g． 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。

　　3、跟单员这个岗位是对传统组织架构的一种超越：它可能挂在业务部 ， 也可能挂在总经理室或厂长室，但它的工作却是跨部门的，它似乎要去“指 挥”很多部门。------于是它不只是对传统组织形式的一种超越，同时更是对传统“官本位” 组织作风的一种超越。是的，可以不必夸张的说 ：自从 有了跟单员这个岗位，中国企业的管理似乎也上了一个新的台阶。

　　（1） 一个企业之存在，一个企业之生存与发展，都是以订单为主线条的，作为订单的跟进者，跟单员的工作跨越了一个企业运作体系的每一个环节！ 中国文员

　　（2） 站在订单和客户要求的角度，跟单员的“官”虽然小，但是，“权力”却大着呢！----问题的关键只在于，你是否能把它用好。

　　（3） 跟单员的“权力”是做事做出来的：事是别人在做，而你又不是别人的顶头上司，于是，你的沟通技巧、借力使力、四两搏千斤的能力和手法就特别重要！

　　（4） 一个公司的客户资料，对公司里的很多人都会保密，但是不可能对跟单员保密---事实上，跟单员每日都在经手着公司的客户资料。于是：一方面要求跟单员对公司忠诚，另一方面，老板、总经理们对跟单员自然会“疼爱有加”！

　　（5） 在企业管理来讲，跟单员前途无量！企业以订单为主线，生产以客户为中心，管理则以跟单为核心，作为一名跟单员---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”

　　（1） 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

　　（2） 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。

　　（3） 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

　　（4） 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。

　　（5） 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。

　　（6） 跟单员工作的管理性：如果你想学管理，最好的就是从跟单员开始。毫不夸张的讲：“在一个工厂里，相对而言，除跟单员外，几乎所有的工作都是执行性质的，唯跟单员工作是计划性、管理性的。-------奇怪吗？不奇怪。一个工厂所有的工作都是以客户和订单为中心去展开，作为站在&lsquo;订单的高度上&rsquo;去工作的跟单员，当然就没有谁比他更抽象、更有管理性了！！”

　　（7） 跟单员这个岗位是对传统组织架构的一种超越：它可能挂在业务部，也可能挂在总经理室或厂长室，但它的工作却是跨部门的，它似乎要去“指挥”很多部门。------于是它不只是对传统组织形式的一种超越，同时更是对传统“官本位” 组织作风的一种超越。是的，可以不必夸张的说：自从有了跟单员这个岗位，中国企业的管理似乎也上了一个新的台阶。

　　生产跟单流程

　　生产跟单总的流程

　　1.下达生产通知书。

　　跟单员接到客户订单后，应将其转化为生产通知单。通知单要明确客户所订产品的名称，规格型号，数量，包装要求，交货期等。

　　2.分析生产能力

　　生产通知单下达后，要分析企业的生产能力。能否按期，按质地交货。如不能应采取什么措施？要不要外包？

　　3.制定生产计划：

　　生产计划的制定及实施关系着生产管理及交货的成败。跟单员要协助生管人员将订单及时转化为生产通知单。

　　4.跟踪生产进度

　　（1） 生产进度控制流程；

　　（2） 生产进度控制作业程序；

　　（3） 生产进度控制重点；

　　a．实际进度与计划进度发生差异，要找原因。通常有下列原因：

　　1．原计划错误；

　　2．机器设备有故障；

　　3．材料没跟上；

　　4．不良率和报废率过高；

　　5．临时工作或特急订单的影响；

　　6．前制程延误的累积；