**公司新员工培训方案（外贸业务员）**

　　一、培训目的

　　1、让新员工了解公司概况，规章制度，组织结构，使其更快适应工作环境。

　　2、让新员工熟悉岗位职责，工作流程，与工作相关业务知识以及外贸行业应具备的基本素质。

　　二、培训对象

　　公司所有新进员工

　　三、培训时间

　　新员工入职培训期1-2个月，包括集中脱岗培训及后期的在岗培训。

　　四、培训方式

　　1、脱岗培训：采用集中授课的形式。

2、在岗培训：采用日常工作指导及一对一辅导形式。

五、培训教师

　　行政人事部负责人，外聘培训老师，销售经理，在某方面具备专长和特殊技能的老员工

　　六、培训教材

　　公司简介、公司管理制度、部门管理制度、职位说明书、案例

　　七、培训内容

　　1、公司概况（历史、背景、经营理念、远景、价值观）

　　2、组织结构图

　　3、公司福利待遇方面（保险、休假、请假等）

　　4、薪酬制度（发薪日、发薪方式）

5、职位说明书和具体工作规范、工作技巧

**岗位说明书**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 岗位名称 | 外贸业务员 | 部门 | 销售部 | | 岗位编号 |  |
| 晋升方向 | 外贸业务  经理 | 直属上级职位 | 外贸业务经理 | | | |
| 工作关系 | |  | | --- | | 外贸业务经理 |  |  | | --- | | 外贸业务员 | | | | | | |
| 职责类别 | 工 作 任 务 说 明 | | | 工作要求 | | |
| 销售  工作 | 通过网络资源,开发新客户 | | | 寻找目标客户,并进行客户开发 | | |
| 及时准确回复客户询盘,并提供寄送样品等服务 | | | 及时性,准确性 | | |
| 处理好定单，保证交货期，协调与客户之间的关系 | | | 保证准时交货 | | |
| 每周通过填写业务周报,汇报本周业务活动 | | | 语言简洁、通俗易懂 | | |
| 在国外的重要节假日里，发送电子贺卡以示问候 | | | 不断加深与客户的感情 | | |
| 及时向客户提供我司最新产品信息和产品目录 | | | 准确性,及时性 | | |
| 负责销售货款的催收工作 | | | 及时、完整的收回货款，及时汇  报欠款催收情况 | | |
| 负责处理客户投诉； | | | 做好记录,及时反馈给相关部门,  并追踪处理结果 | | |
| 留意市场动态并收集相关产品和市场信息，统计、整理、归档； | | | 及时汇报搜集的信息 | | |
| 收集有关产品质量问题、市场对产品需求的反馈信息，归纳，整理，为产品的整改和新产品开发提供意见和建议 | | | 及时汇报搜集的信息 | | |
| 完成经理交待的其它工作 | | | 按时完成 | | |
| 主要  工作  权限 | 1、对销售工作的改善有建议权； | | | | | |
| 2、对新产品开发有建议权； | | | | | |
| 任职资格 | | | | | | |
| 教育水平 | 大专或以上学历 | | | | | |
| 专业要求 | 国际贸易，商务英语等相关专业； | | | | | |
| 培训经历 | 受过销售技能,电子商务方面等培训； | | | | | |
| 经验要求 | 两年及以上独立的国际贸易工作经验，熟悉国际贸易流程 | | | | | |
| 知识 | 电子商务知识、外贸知识等； | | | | | |
| 能力要求 | 1， 英语口语流利, 会第二外语更佳  2， 熟练的英语写作能力。  3， 极强的进取心及自我激励能力  4， 超强的感觉能力与沟通能力  5， 能在压力下工作 | | | | | |

具体工作实操及工作技能培训由**外聘培训老师**或者**销售经理**或者在某方面具备专长和特殊技能的**老员工**执行

　6、内部员工的熟悉（本部门上级、下级、同事及合作部门的同事等）

　　八、培训考核

　　1、书面考核。行政人事部统一安排[考试](http://home.5ykj.com/mnkc/" \t "_blank)受训者。脱岗培训中使用。

　　2、应用考核。通过观察测试等方法考查受训者在实际工作中对培训知识或技巧的应用。由部门直接上级、同事、行政人事部共同鉴定。

　　九、培训效果评估

　　行政人事部与新员工所在部门通过与受训者、销售经理、老员工直接交流。跟踪了解培训后受训者的工作情况，逐步减少培训内容的偏差，改进培训方式，以使培训更加富有成效，达到预期培训目标。