

直销总结报告(汇总5篇)

在当下这个社会，报告的使用成为日常生活的常态，报告具有成文事后性的特点。怎样写报告才更能起到其作用呢？报告应该怎么制定呢？下面我给大家整理了一些优秀的报告范文，希望能够帮助到大家，我们一起来看看吧。

直销总结报告篇一

首先要降低成本，应该采取的主要措施有：

其次也是最重要的部分——培养意识

加大宣传力度也是市场开发一种重要手段和措施。

一、销售部获得利润的途径和措施

二、客户服务部获得的利润途径和措施

能够完成的利润指标，利润___万元。

三、工程部获得的利润途径和措施

四、在管理上下大力度

对那些不遵守公司规章制度、懒散的员工决不手软，损坏公司形象的一定严肃处理。

五、要建立一个比较完善、健全的管理运行体系。

以上是我的述职报告，我会努力配合各个部门制定的利润指标，请各位领导和在座的每位员工进行监督。

直销总结报告篇二

工作总结有利于我们找出自身的缺点与不足，从而完善自己，提升工作能力。以下是直销公司外事的工作总结，一起看看吧。

20xx年是“十二五”的开局之年，也是中国xxx建党周年，我们外事科在上级领导的正确带领下，在有关部门的大力支持帮助下，按照年初制定的总体部署和工作要求，以贯彻落实科学发展观为统领，以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，以党的执政能力建设为主线，认真执行了上级外事科工作方针、政策，同时，结合20xx年的工作目标，我们合理制定了工作计划，科学细化了工作目标，并围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，以饱满的热情、旺盛的干劲、务实的作风，开拓创新，扎实工作，圆满完成了外事科的各项工作任务。

20xx年是国家“十二五”开局的第一年，也是我们企业积极应对危机挑战、推进科学发展取得新成绩的一年。在这一年中我们外事科全面贯彻落实科学发展观，牢固树立“六种意识”（引领意识、服务意识、整体意识、有为才有位意识、群众意识和关键意识），紧紧围绕公司的决策部署和公司中心工作，以“创新服务、细化服务、优质服务”为宗旨，以精细化管理为总要求，做好了本职工作。

加强学习，顺势而为，着力抓好外事队伍建设

一是加强政治思想教育

组织和动员干部职工积极投身于外事工作的建设，是提高我们工作组织发动、凝聚、服务、团结群众活力和能力的首要任务。我们把对职工的思想教育当作重点来抓，重视职工精神文明建设，激发职工的积极性和创造性。一年来，外事科及时认真学习公司一系列活动精神，统一思想，提高认识，

全面提高思想素质。一是积极参与创先争优活动和争创一流办公室活动，针对外事工作的实际情况，提出具体要求，形成了事争第一的和谐、进取、奉献的工作氛围。二是积极响应“节约一分钱，管理到精细”活动要求，发扬艰苦奋斗精神，切实节约用电用水，节约办公用品，压缩外事接待费用，在科里树立了“过紧日子”的思想。三是不断加强外事队伍政治思想素养的培养。外事科积极参与公司“红歌大家唱永远跟党走”活动，有*名同志主动报名参加红歌传唱，加强爱党爱国的思想素质教育；入党积极分子定期向党组织递交思想汇报，有三名同志被光荣地列为今年的入党发展对象。

二是强化专业知识学习

作为企业外事人员，需要了解和掌握与企业业务相关的各专业知识，因此，对外事人员来说，就必须要有很高的素质要求。加强企业的外事队伍、强化外事管理人才的培养是必然的。法国著名外交家塔列兰认为，一个好的外事人员“应当头脑敏捷，有极大的耐心，朴实、得当、谦虚、诚实，毫无社交界的庸庸碌碌，全力投身事业。”为了提高执行能力，今年我们结合自身的职能，以“比学赶帮超和精细化管理”活动为契机，认真学习了公司办公室外事工作会议的要求和精神，做到贯彻落实上级政策措施不走样，开展工作心中有谱。20xx年外事工作任务比较繁多，在保证做好工作的同时，科室人员自觉通过各种形式加强业务学习，提高业务素质。一是积极参加总部外事局举办的“外事部门负责人及专办员培训班”，认真学习总部最新外事管理规定。参加培训的同志及时将学习内容传达到科室其他人员，实现信息共享、与时俱进，避免工作走错路、走弯路。二是加强与兄弟单位对口部门的学习、交流。5月底，四川维尼纶厂外事办公室主任带队到公司调研。外事科利用这一契机，与川维的同行就如何提高翻译素质，如何提高工作积极性，如何搞好合资谈判的协调、联络等进行了认真、深入的探讨，收获很大。除此之外，外事科同志根据各自的具体情况，坚持不懈地进行外语学习和专业知识学习，为将来更好地完成外事任务打下基

础。

强化服务、扎实作风，全面服务公司发展

在工作中我们力求严、精、细、新，进一步规范、简化出国事务管理，加强公司因公护照的管理，提高效率、节省费用，做好出国团组/人员材料的上报工作。在办理因公出国任务时，抓好翻译质量，提高外事服务水平。严把翻译质量关。一是认真做好笔译工作。根据集团公司外事局要求，严格把好任务审核关，掌握好组团原则；认真审核团组出访任务，人员组成，仔细核对邀请函，确认出访人员资料、访问国家、出访路线、在外停留时间等。做到每次上报的材料都准确无误，提高团组办理效率、节省团组办理时间。二是严格执行护照借出手续，设立护照借出、归还登记制度，并跟踪落实，督促团组/人员完成出访任务后及时归还护照。三是加强护照的清理工作。外事科积极与组织人事部门进行对接，将调离人员、离退休人员、协解人意、内退人员所持护照及时上缴外事局进行护照注销或更换持照人单位。同时，对现存保管护照进行整理、分类，将已经失效的护照及时清理归类。用心工作、服务到位。外事科按照苏总“外事无小事，服务无止境”的指示精神，坚决杜绝“门难进、脸难看、事难办”的办事作风，专业、精心、热心、耐心、细致地做好服务，努力提高服务水平。我们认真对待每一次外事任务，细心做好接待方案，搞好服务。我们在吃、住、行、译方面给外国专家提供了周到细致的服务，具体工作情况如下：

1、去年底至今年初，完成了乙烯1号装置大修的外事工作，除做好外国专家来华服务的翻译、接待和后勤工作外，还做好现场与外国专家的联络协调，切实做到“工作重心下移”，赢得了有关领导、外方和现场人员的好评。

2、及时办理因公出国任务**批**人次。其中公司自组团组*批**人次，主要为空分合资项目和炼油改扩建项目团组；其余为总部组团我公司派员参加。有效督促出访团组/人员认真做

好出访总结，并做好总结的检查、上报和共享工作。

3、充分发挥办公室和外事处的双重作用，做好空分合资项目前期牵头、对内对外联络、协调和服务工作。上半年，外事科牵头组织进行了**次空分合资项目装置评估、运行考察、合资合同和相关协议谈判，出色地组织完成了在广州举行的《委托采购协议》和《设备采购合同》签字仪式，使该项目各项工作正常进行。

4、做好炼油改扩建引进项目的外事合同管理工作。从年初开始，炼油改扩建煤制氢装置、低温甲醇洗装置和新聚丙烯装置等引进项目的外事工作正式铺开。外事科承接了这些项目涉外合同的管理工作，负责推动合同的执行、工艺包设计文件等大量外文资料、邮件的收转和存档工作，有力地促进了项目的顺利进行。

5、做好笔译和口译工作。上半年，外事科及时较好地翻译了新聚丙烯装置和低温甲醇洗装置保密协议、技术附件等重要文件和资料，约计42万字；出色地完成了多次专业技术会议翻译、出国随团翻译，均获得带团公司领导的充分肯定。另外，由于总部下发了视觉识别系统规定和公司机关办公楼搬迁，外事科主动为公司正处级以上领导重新翻译编排了中英文名片，为公司统一使用标准版名片开了个好头。

6、协助拓宽技术交流领域，为公司相关部门学习国外先进搭建平台。外事科与公司定期技术交流合作伙伴—日本出光公司积极协调，制定了扩大交流领域的计划。6月初，出光公司技术培训中心负责人到茂名就员工培训管理体系、培训设施、培训方法和公司相关部门负责人进行了深入交流，为公司员工培训开阔了新思路。为加强公司财务管理、成本核算，降本增效，经外事科多方多次沟通协调，8月份公司将组团赴日本出光进行财务管理经验交流，学习日本大型石化企业财务管理方法。

7、迎难而上，多方沟通，顺利完成空分合资项目。在20xx年做好空分合资项目前期的组织、联络和协调工作的基础之上，外事科再接再厉、迎难而上，面对项目工作中错综复杂的情况带来的诸多不利影响，通过正确判断、严格管理、科学调度、合理组织和动态平衡协调，化解了不利因素，做到了重点突出，统筹兼顾，使空分合资项目始终处于正常状态，既满足了合资方的要求，又受到公司领导的高度赞扬。顺利完成了空分合资项目，该项目已于本月20日签订了合资合同和相关附属协议。

高度重视，深入落实，做好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作

20xx年10月30日公司办公室下发了开展“争创一流办公室打造机关排头兵”活动的实施方案。活动开展以来，我科主要从一下几个方面开展工作：

一是加强组织领导，深化思想认识。我科高度重视‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作的开展，成立了活动领导小组，确保活动能有组织、有领导地顺利推进。我科通过认真学习，充分认识开展“比学赶帮超和精细化管理”活动年的重要意义，增强了“比学赶帮超和精细化管理”的自觉性和责任感，自觉投入到活动年工作中去，努力达到活动目标。我科认真履行职责，定期召开会议研究工作，针对活动每一个阶段工作的不同特点及时进行安排和布置，深化了我科搞好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作的思想认识，为深入开展活动奠定组织和思想基础。

二是制定方案，明确活动主题和内容。为扎实做好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作，外事科根据公司办公室的统一部署和要求，结合实际，做到“组织领导、活动内容、活动主题、方法步骤、分类指导”五个明确，在此基础上认真制定符合外事科实际的活动年工作方案。活动方案明确了活动主题和活动内容，确保活动年工作有章可循、有据可依；

同时结合外事科党组织实际情况和党员的岗位特点，分类提出了开展活动年工作的具体要求，努力做到主题鲜明、载体具体、措施有力、务求实效，形成了“党员干部率先垂范，全体人员共同参与”的良好局面。

20xx年通过对公司办公室开展“争创一流办公室，打造机关排头兵”活动的实施方案落实增强了外事科的凝聚力和向心力，打造了一支团结、和谐、进取的政治素质强、业务技能精、作风形象好的队伍。

20xx年以来，外事科为公司的生产和经营作了大量工作，取得了比较明显的成绩。我们不仅能在工作时埋下头去忘我地工作，吃苦耐劳，富有团队合作精神，具有一定的组织、协调和交际能力，且面对困难从不气馁，能够冷静、果断和全面的去处理，有着强烈的上进心和永不服输的干劲。虽然在工作上取得了一定成绩，但同时，我们也清楚地看到外事工作还存在以下几个方面的问题和不足：

- 1、观念仍未转变。随着公司的不断发展，对外交流与合作日益增多，外事科的工作内容和工作方式亦随之变化。但科里仍有个别同志尚未转变观念，不愿意接受新的工作，不愿意接受新的挑战，“等、靠、要”的依赖思想以及比待遇、要条件的现象还在不同层面存在，面对复杂的形势和经营的困难，缺乏主动出击的意识和解决问题的措施。
- 2、队伍素质有待提高。外事科员工队伍的业务技能与公司 and 外事科形势的发展要求不相符，队伍整体素质不高，还不能适应企业和外事科业务发展的需要。
- 3、日常管理不够精细。一是在文件资料翻译时出现错译、漏译现象。需增强危机感、荣辱感，下苦功夫加强业务学习和锻炼，扩大知识面。二是在办理出国任务过程中和更新出国台帐时粗心大意，出现护照错签、上报信息不准确等失误。需要加强责任意识和精细化意识，真正把把工作做细、做精。

4、出国前外事教育不够力度。尽管外事教育一再强调出国人员必须严格按照总部外事局批准的国家和时间出访，但仍有一些同志存侥幸心理，暗自打算增访国家。虽然最终均未能成行，但说明我们的出国前外事教育力度不够。今后需要强调对违反外事规定的经济责任制考核办法，并实行接受教育后签字承诺，杜绝违规现象的发生。

5、开拓创新的意识有待进一步增强。外事科对解放思想、实事求是的精髓还不能全面深刻的把握，在一些具体问题上思想不够解放，往往是执行公司政策多，创造性地执行上级的方针政策少，没有能够做到超前创新，与时俱进。还缺乏新点子、新办法；在选人用人上，仍习惯于传统的办法，选人视野还不够开阔，识人渠道还不够宽。

6、业务不熟，操作不精。企业外事工作的特点之一，就是业务性特别强，政治性和政策性也特别强，假如个别人员对外事管理规定、流程不够熟悉，其办事效率和工作质量可想而知，一定不会让领导满意、群众满意和基层满意。近年来，外事科一直在努力宣贯相关外事管理规定，但我们科室本身还有个别人员对规定不了解，对流程不熟悉。这是我们亟待解决的问题。

7、培训较少，执行不力。企业外事工作的性质所决定，从事这项工作的人员必须是多面手，知识面要求广，能讲善写会翻译，多才多艺，这样才可以拿的起，放的下。而我们的培训还是不够经常化和制度化，业务培训内容不够丰富，执行能力欠缺，包括写作能力差，常常是一份总结、一个汇报要花很长的时间来写，写出来的材料有时又不大符合领导要求，缺少创新、不够鲜活。

20xx年，对我们外事科来说，新的形势给予的既是挑战也是机遇。今年我们的总体思路是：全面落实科学发展观，紧紧围绕“十二五”规划突出人才培养和经济发展“两个重点”，抓好队伍建设和精细化管理，全面提升综合实力，推进我们

的发展进程。开展外事工作，做好基础工作是重要的保障。因此，我们要始终坚持把制度建设放在第一位，建立健全外事工作体制和运行机制；始终坚持以人为本，不间断地培训人、培养人，建立起一支独具特色的专业外事队伍；始终坚持抓好工作载体和平台的建设，保证外事工作“两效”目标的实现。

一是深入贯彻上级领导干部会议精神，加强外事管理及对外合作业务的“三基”工作。学习国际大公司的安全文化和管理方法，转变观念，确保各项合作安全生产；首先，按照“三基”建设要求，加强外事与业务管理制度建设，制定适合新时期现代管理要求新制度，全面加强外事与业务管理人员的教育培训，逐步提高队伍整体素质；其次，我们要以抓核心、筑堡垒的目标，积极开展“创先争优”活动，不断地解放思想，更新观念，科学分析形势，不断增强政治责任感和历史使命感，不断提高新形势下应对和处理涉外事务的能力和水平；最后，我们也要加强组织领导，促进企业科学发展。坚持以“科学发展观”为指导，重点抓好领导班子思想政治建设、能力建设和作风建设，努力建设能干事、会干事、干成事、不出事的领导班子。狠抓干部队伍的科学发展观教育不放松，强化解解放思想、开拓创新，为我们企业又好又快、科学发展打下牢固的基础。

二是加强人才建设，营造和谐工作氛围。人才高地的构筑，是一项系统工程。吸引人才、用好人才、留住人才，环环相扣，哪一个环节都不容忽视，不可掉以轻心。企业的竞争归根到底是人才的竞争；人才之间的竞争，又是人才管理体制和模式的竞争。因此□20xx年我们要着力于创建良性的软环境，触发人才潜能的发挥，用各方面的优势，去建设一个和谐、进取、平等、稳定的工作环境。首先要加快人才培养，加快高新人才的引进、培养和使用。其次要提倡“团结、启发、互助、提高”的工作形式，营造和谐的工作氛围是留住人才的关键环节之一，我们不断加强学习，努力打造有战斗力的桥梁队伍。坚持以人为本，构建合理的人才梯次。再次要实

行荣誉激励制度，大力选树优秀典型。我们要设立一系列表彰活动，激励员工爱岗敬业的进取意识，让广大员工学习身边的先进典型，继续掀起比、学、赶、帮、超的竞争高潮。

三是进一步夯实基础工作，持续改进外事工作管理水平。我们要继续强规范、推创新，使精细化管理不断深入，从而使工作更加规范化。我们要健全管理体系，完善管理制度，做到科学管理、规范运行、平稳有序。首先，加强基础工作的制度化建设，继续树立用制度管权管事管人的理念，密切结合本职工作任务，适时整合优化管理流程，修订完善外事管理制度。其次，加强基础工作的标准化建设，按照上级领导的要求，推进标准化管理和标准化服务。最后，加强基础工作的信息化建设，进一步提高信息化管理水平，逐步形成完整、系统、全覆盖、全过程的信息管理体系。同时，我们要夯实基础工作，认真总结工作经验，深入挖掘管理内涵，发挥其潜在的示范性和效应，从而能提升管理水平。

四是加强制度管理和调研，做好外事接待工作。外事接待工作不仅是一个企业的形象展现，而且是一项政治性强的工作。由此可见，外事接待工作是一个企业的“第一形象”第一窗口”“第一环境”。因此我们要牢固树立“外事接待工作也出生产力、出效益”观点，并按照文明节俭、杜绝浪费、标准适当、平等对待、热情大方的原则，牢牢把握好外事接待工作中的“度”，我们要把外事接待工作与其它管理工作紧密结合起来，围绕企业的中心任务，充分发挥桥梁纽带作用，从而促进企业各项工作的顺利开展。在工作中，规章制度是外事接待工作软件建设的一个核心问题。我们要努力做到三个“严格”。首先是严格执行接待范围。切实做到保证重点，对外接待各负其责，相互配合，分别承担，共同做好各项工作；其次是严格接待程序。做好每件事，我们都必须做到先请示、批准后再安排，每次任务都要按照外事接待工作规定等制度严格把关；再次是严格接待标准。遵循艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统，坚持原则。我们要切实维护企业外事接待工作的统一性和有序性、原则性与灵活性的有机结合，因

为接待就是一种“度”平衡术，是结合实际的管理。我们只有正确地认识“度”和把握“度”才可能提出指导实践活动的正确准则，只有做到适度，才能做到“服务热情、接待精细、开明开放”，才能达到最佳效果，才能真正成为一个企业的窗口和联系各方的纽带和桥梁，从而推动企业的发展。

五是加强培训和锻炼，提升外事队伍的整体素质。我们要强化培训，提高外语水平、专业知识和商务运作能力。对出国专办员和外事接待员继续采用集中培训和个别指导相结合等多种方式进行培训，以更新专业知识，提高工作水平。从而全力不断提升运营管理能力。首先是加强队伍建设，努力提升人才保障能力。积极推进多元化用工机制，突出抓好培训教育工作，努力提升协同发展能力。推进集团公司国际业务的差异化定位、专业化运作和本地化立足；进一步加强和改进党建工作；扎实开展班子建设和廉政建设；全面推进企业文化建设。其次是我们必须具备优良的综合素质，外事工作从根本上要求外事管理人员必须拥有优良的职业道德：外事管理人员始终铭记，外事工作永远没有最高点，外事工作无小事的准则，努力将工作做到更专业、更科学，做到理论联系实际，做到更加细致、认真、周到，做到爱岗敬业、奋发向上、敢于面对；最后是加强职工培训，加快后备人才培养。强化对员工的专业技能培训、素质教育和思想政治工作，提高员工的自身修养，要以改革为动力，以创新为主线，以专题讲座为手段，进一步加大外事资源开发力度，加强人才队伍建设，为我们企业的发展提供强有力的人才后盾。

六是狠抓管理创新，实施精细化核算。我们要用创新的理念，大胆探索外事工作精细化管理模式和理念，探索适应公司的现代化管理制度，强化执行力度，以管理带动效益。精细化管理是增强企业市场竞争能力和生存能力的必由之路。传统的粗放型管理也不适应现代化企业制度的各项要求。要搞好管理机制的建设，使管理制度化，规范化；我们要创新项目考评制度，完善项目管理制度，将项目责任指标细化为进度、安全、服务、管理、技术、质量、等多项内容，并进行分解

落实到每个岗位上，以此来规范项目各岗位的权利和责任范围。同时，要重点加强实际所发生的成本控制，充分研究成本挖潜的方法，提高管理工作的科技含量，向管理要效益，向技术要效益，不断完善管理人员绩效考核制度，实现多劳多得、奖罚分明。

思想有多远，脚步就能走多远，当前，茂名石化的发展正处在继往开来的重要历史时期，新的形势催人奋进，新的目标任重道远，新的任务光荣艰巨。今后，我外事科要进一步加强学习，不断提高综合素质，围绕工作目标任务，以科学发展观的要求对照自己，衡量自己，以求真务实的工作作风，以创新发展的工作思路，奋发努力，攻坚克难，大家携手并肩，把各项工作提高到一个新的水平，使公司对外交流与合作迈上一个新的台阶，为公司的发展保驾护航。

直销总结报告篇三

单位：万元我商场上半年销售计划为15200万元，实际完成16086万元。完成计划106%，完成全年计划。

(二)、上半年主要销售特点

上半年销售同比增幅25%，所有品类商品的销售都比去年同期有所增加，其中增幅最多的是空调类商品，同比上升39%，其次是彩电、厨具、数码等品类都有30%以上的升幅。上半年销售呈现上升趋势的原因，主要由以下消费亮点购成：

- 1、推行多项会员专享优惠措施。2月6日-2月13日，开展会员购物双倍积分以及会员购物折上折优惠两项活动及2月8日-13日开展“中国年，国美情——六店齐贺国美17周年志庆电器优惠酬宾活动”吸引了大量会员消费。顾客持会员卡，国美工行联名卡购物，即可获得双倍消费积分；而顾客持会员卡□vip卡、钻石卡、国美联名卡购物，能获得折上折优惠。会员销售额占总销售额的比52%，与07年农历同期相比，增加

了68个百分点，会员销售额有了明显提升。今年受到突如其来的雨雪天气吹袭，本地消费者减少外游，近六成外来工留在广东过春节，令鼠年新春假期呈现出火红的消费热潮。春节假期七日，商场总销863万元，与去年同期比上升了41%。

2、应季商品、御寒商品销售火爆。今年春节期间突遇10年难得一见的寒冬天气，形成御寒商品如电暖器、电磁炉等销售火爆。春节期间三十天(1月18日-2月16日)电暖器、电磁炉的销售分别是122万元、68万元，于07年农历同期实现销售7万元、38万元相比，上升了1629%、79%。

1、建立处理投诉流程图，切实提高推销员处理投诉能力。为加强推销员对处理投诉的能力，商场针对电器的特殊性建立处理投诉流程图，让新入职的推销员也能了解到处理投诉的步骤及注意事项。由于流程图简单易懂，所以推销员在商场二级培训后，基本能掌握处理投诉的技巧及注意要点，使商场在上半年的服务投诉率下降了50%。

2、落实回访制度。由于各大节日销售火爆，个别商品会出现送货及安装不及时情况，商场除了要求员工做好耐心解释工作外，还要求岗组做好电话回访工作，及时了解顾客的送货、安装及使用情况，便于做好服务跟进工作。

3、落实销售旺季期间人力充足。

销售旺季首先解决的上班人力充足，所以我商场在春节、五一等各大节假日安排员工加班。春节期间更安排所有员工停休，推销员在年初六前请假回家的原则上不批准；由于商场严格控制人员的休假才能保证人力的充足，使商场销售、服务两不误。

1、积极响应“金鼎店”迎检工作。

利用早会时间组织员工进行金鼎店迎检工作要求培训，围绕

金鼎店检查要求，多次在会上动员、落实培训工作；对于一些要求强制记忆或员工熟识的内容，在早会上抽问、独立默写、会后再抽问等多种考核方式相结合来要求员工记忆，通过反复反复进行培训、考核，使到各层级人员都非常重视金鼎店的申报工作。

此外，商场为保证每一商品的证件齐全，在电器公司无法独立完成“索证”工作后，安排所有岗长加班加点进行查证，确保“一品一证”。

2、借申报金鼎店的契机，提高员工的服务水平。

把服务、销售工作提升到一个新的水平。

为全员能积极参与本次的企业诊断工作，商场利用早会时间不断反复动员，并通过对个别员工进行访谈，召开员工座谈会进行专题研讨，使每个员工都能更深入地将企业的经营、服务等工作中的问题及时反映，加强了商场找出问题、解决问题的自主能力。在3月初，商场围绕门店“消灭一次投诉，减少二次投诉”的企业整改要求，组织各岗开展讨论，针对商场存在问题，提出整改措施。商场上半年的服务投诉减少50%以上。

1、厂家售后服务工作跟进不足。

大部分厂家在各大节日期间安排售后师傅休息，导致节假日的上门维修、上门安装、上门调试、上门检测等售后服务工作全面停滞，让顾客对售后服务工作不满。

2、销售旺季投诉送货服务的案例较多。

由于节假日期间销售畅旺，送货量骤增的情况下，配送中心只有提前出车送货和压缩每宗送货时间，要求顾客比原约定时间提前回家收货，且顾客未开箱检查商品送货人员已离开，

导致顾客意见很大。

一、 下半年经营方向和目标

我商场下半年的销售目标15300万元。

二、 大力扩销促销，确保实现全年销售目标。

为确保实现全年的销售目标，上半年我商场围绕元旦、春节、司庆、黄金周等有效促销商机，开展全场优惠促销活动，通过组织名、优、新、特的产品进行现场展示、推介，提高商品的销量。下半年我商场仍继续加大扩销促销的力度。7、8月份，针对夏季天气炎热、学生的暑假等有利商机，围绕空调、冰箱、榨汁机、电脑、数码、手机、移动dvd□mp3□mp4等商品进行促销活动，利用通道展位进行冰箱新品展、榨汁机现场展示，继续开展环保节能空调展；紧抓学生哥对数码产品的“喜新”心理，开展“夏日动感”数码节；10、11、12月将围绕广州人“秋冬进补”饮食习惯和“食在广州”的饮食特色，对电子炖盅、电磁炉、电蒸锅等商品进行饮食文化促销，可通过开展厨艺大赛或利用厂家资源邀请厨师进行现场示范等，既可促进销售，又可提高我司的知名度；及时组织电暖炉、暖风机、电火锅、电磁炉等进行现场展示。围绕岁末的促销好时机，开展岁末竞减大型促销活动。尤其是11月份的“感恩节”更不容忽视，可通过竞减的形式答谢我司的忠实顾客群体，既可稳固我司的消费群体，又可提前将有购买需求的顾客先成交。

直销总结报告篇四

从刚开始接触业务的时候，心态确实不那么端正。反反复复的，总是觉得自己不适合这种工作，还是去找份安稳的工作吧，周而复始的延续那种日子吧，但这时也会有另一种声音出现：不行，你不能就这样子，要知道你是最棒的，做那些工作只能浪费了你的青春！两种声音交替，每天很累，最累的

却不过是心灵的承受能力。公司是做网络通讯产品的，非传统行业可比，通过电话与网络招商，对客户在另一头的情绪变化无从得知，只能从电话里头靠自己的能力来辨别，因为没经验，刚开始两个月基本上没出个单，靠公司养活，虽有惭愧，但亦不足以令我倒下。

一年来，足足一年，我曾经无助，曾经彷徨，最终找到了方向，虽说不上得心应手，却也略有成绩，最大的收获在于令自己成长了不少，业务，是一个很好的炼油缸！

直销总结报告篇五

20____年是“十二五”的开局之年，也是中国xxx建党周年，我们外事科在上级领导的正确带领下，在有关部门的大力支持帮助下，按照年初制定的总体部署和工作要求，以贯彻落实科学发展观为统领，以xxx理论和“三个代表”重要思想为指导，以党的执政能力建设为主线，认真执行了上级外事科工作方针、政策，同时，结合20____年的工作目标，我们合理制定了工作计划，科学细化了工作目标，并围绕中心，突出重点，狠抓落实，注重实效，以饱满的热情、旺盛的干劲、务实的作风，开拓创新，扎实工作，圆满完成了外事科的各项工作任务。

20____年是国家“十二五”开局的第一年，也是我们企业积极应对危机挑战、推进科学发展取得新成绩的一年。在这一年中我们外事科全面贯彻落实科学发展观，牢固树立“六种意识”（引领意识、服务意识、整体意识、有为才有位意识、群众意识和关键意识），紧紧围绕公司的决策部署和公司中心工作，以“创新服务、细化服务、优质服务”为宗旨，以精细化管理为总要求，做好了本职工作。

加强学习，顺势而为，着力抓好外事队伍建设

一是加强政治思想教育

组织和动员干部职工积极投身于外事工作的建设，是提高我们工作组织发动、凝聚、服务、团结群众活力和能力的首要任务。我们把对职工的思想教育当作重点来抓，重视职工精神文明建设，激发职工的积极性和创造性。一年来，外事科及时认真学习公司一系列活动精神，统一思想，提高认识，全面提高思想素质。一是积极参与创先争优活动和争创一流办公室活动，针对外事工作的实际情况，提出具体要求，形成了事争第一的和谐、进取、奉献的工作氛围。二是积极响应“节约一分钱，管理到精细”活动要求，发扬艰苦奋斗精神，切实节约用电用水，节约办公用品，压缩外事接待费用，在科里树立了“过紧日子”的思想。三是不断加强外事队伍政治思想素养的培养。外事科积极参与公司“红歌大家唱永远跟党走”活动，有____名同志主动报名参加红歌传唱，加强爱党爱国的思想素质教育；入党积极分子定期向党组织递交____，有三名同志被光荣地列为今年的入党发展对象。

二是强化专业知识学习

作为企业外事人员，需要了解和掌握与企业业务相关的各专业知识，因此，对外事人员来说，就必须要有很高的素质要求。加强企业的外事队伍、强化外事管理人才的培养是必然的。法国著名外交家塔列兰认为，一个好的外事人员“应当头脑敏捷，有极大的耐心，朴实、得当、谦虚、诚实，毫无社交界的庸庸碌碌，全力投身事业。”为了提高执行能力，今年我们结合自身的职能，以“比学赶帮超和精细化管理”活动为契机，认真学习了公司办公室外事工作会议的要求和精神，做到贯彻落实上级政策措施不走样，开展工作心中有谱，20____年外事工作任务比较繁多，在保证做好工作的同时，科室人员自觉通过各种形式加强业务学习，提高业务素质。一是积极参加总部外事局举办的“外事部门负责人及专办员培训班”，认真学习总部最新外事管理规定。参加培训的同志及时将学习内容传达到科室其他人员，实现信息共享、与时俱进，避免工作走错路、走弯路。二是加强与兄弟单位对口部门的学习、交流。5月底，四川维尼纶厂外事办公室主

任带队到公司调研。外事科利用这一契机，与川维的同行就如何提高翻译素质，如何提高工作积极性，如何搞好合资谈判的协调、联络等进行了认真、深入的探讨，收获很大。除此之外，外事科同志根据各自的具体情况，坚持不懈地进行外语学习和专业知识学习，为将来更好地完成外事任务打下基础。

强化服务、扎实作风，全面服务公司发展

具体工作情况如下：

1、去年底至今年初，完成了乙烯1号装置大修的外事工作，除做好外国专家来华服务的翻译、接待和后勤工作外，还做好现场与外国专家的联络协调，切实做到“工作重心下移”，赢得了有关领导、外方和现场人员的好评。

2、及时办理因公出国任务_____批_____人次。其中公司自组团组_____批_____人次，主要为空分合资项目和炼油改扩建项目团组；其余为总部组团我公司派员参加。有效督促出访团组/人员认真做好出访总结，并做好总结的检查、上报和共享工作。

3、充分发挥办公室和外事处的双重作用，做好空分合资项目前期牵头、对内对外联络、协调和服务工作。上半年，外事科牵头组织进行了_____次空分合资项目装置评估、运行考察、合资合同和相关协议谈判，出色地组织完成了在广州举行的《委托采购协议》和《设备采购合同》签字仪式，使该项目各项工作正常进行。

4、做好炼油改扩建引进项目的外事合同管理工作。从年初开始，炼油改扩建煤制氢装置、低温甲醇洗装置和新聚丙烯装置等引进项目的外事工作正式铺开。外事科承接了这些项目涉外合同的管理工作，负责推动合同的执行、工艺包设计文件等大量外文资料、邮件的收转和存档工作，有力地促进了

项目的顺利进行。

5、做好笔译和口译工作。上半年，外事科及时较好地翻译了新聚丙烯装置和低温甲醇洗装置保密协议、技术附件等重要文件和资料，约计42万字；出色地完成了多次专业技术会议翻译、出国随团翻译，均获得带团公司领导的充分肯定。另外，由于总部下发了视觉识别系统规定和公司机关办公楼搬迁，外事科主动为公司正处级以上领导重新翻译编排了中英文名片，为公司统一使用标准版名片开了个好头。

6、协助拓宽技术交流领域，为公司相关部门学习国外先进搭建平台。外事科与公司定期技术交流合作伙伴—日本出光公司积极协调，制定了扩大交流领域的计划。6月初，出光公司技术培训中心负责人到茂名就员工培训管理体系、培训设施、培训方法和公司相关部门负责人进行了深入交流，为公司员工培训开阔了新思路。为加强公司财务管理、成本核算，降本增效，经外事科多方多次沟通协调，8月份公司将组团赴日本出光进行财务管理经验交流，学习日本大型石化企业财务管理方法。

7、迎难而上，多方沟通，顺利完成空分合资项目。在20____年做好空分合资项目前期的组织、联络和协调工作的基础之上，外事科再接再厉、迎难而上，面对项目工作中错综复杂的情况带来的诸多不利影响，通过正确判断、严格管理、科学调度、合理组织和动态平衡协调，化解了不利因素，做到了重点突出，统筹兼顾，使空分合资项目始终处于正常状态，既满足了合资方的要求，又受到公司领导的高度赞扬。顺利完成了空分合资项目，该项目已于本月20日签订了合资合同和相关附属协议。

高度重视，深入落实，做好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作

20____年10月30日公司办公室下发了开展“争创一流办公室

打造机关排头兵”活动的实施方案。活动开展以来，我科主要从以下几个方面开展工作：

一是加强组织领导，深化思想认识。我科高度重视‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作的开展，成立了活动领导小组，确保活动能有组织、有领导地顺利推进。我科通过认真学习，充分认识开展“比学赶帮超和精细化管理”活动年的重要意义，增强了“比学赶帮超和精细化管理”的自觉性和责任感，自觉投入到活动年工作中去，努力达到活动目标。我科认真履行职责，定期召开会议研究工作，针对活动每一个阶段工作的不同特点及时进行安排和布置，深化了我科搞好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作的思想认识，为深入开展活动奠定组织和思想基础。

二是制定方案，明确活动主题和内容。为扎实做好‘比学赶帮超和精细化管理’活动年工作，外事科根据公司办公室的统一部署和要求，结合实际，做到“组织领导、活动内容、活动主题、方法步骤、分类指导”五个明确，在此基础上认真制定符合外事科实际的活动年工作方案。活动方案明确了活动主题和活动内容，确保活动年工作有章可循、有据可依；同时结合外事科党组织实际情况和党员的岗位特点，分类提出了开展活动年工作的具体要求，努力做到主题鲜明、载体具体、措施有力、务求实效，形成了“党员干部率先垂范，全体人员共同参与”的良好局面。

20___年通过对公司办公室开展“争创一流办公室，打造机关排头兵”活动的实施方案落实增强了外事科的凝聚力和向心力，打造了一支团结、和谐、进取的政治素质强、业务技能精、作风形象好的队伍。

20___年以来，外事科为公司的生产和经营作了大量工作，取得了比较明显的成绩。我们不仅能在工作时埋下头去忘我地工作，吃苦耐劳，富有团队合作精神，具有一定的组织、协调和交际能力，且面对困难从不气馁，能够冷静、果断和

全面的去处理，有着强烈的上进心和永不服输的干劲。虽然在工作上取得了一定成绩，但同时，我们也清楚地看到外事工作还存在以下几个方面的问题和不足：

- 1、观念仍未转变。随着公司的不断发展，对外交流与合作日益增多，外事科的工作内容和工作方式亦随之变化。但科里仍有个别同志尚未转变观念，不愿意接受新的工作，不愿意接受新的挑战，“等、靠、要”的依赖思想以及比待遇、要条件的现象还在不同层面存在，面对复杂的形势和经营的困难，缺乏主动出击的意识和解决问题的措施。
- 2、队伍素质有待提高。外事科员工队伍的业务技能与公司和外事科形势的发展要求不相符，队伍整体素质不高，还不能适应企业和外事科业务发展的需要。
- 3、日常管理不够精细。一是在文件资料翻译时出现错译、漏译现象。需增强危机感、荣辱感，下苦功夫加强业务学习和锻炼，扩大知识面。二是在办理出国任务过程中和更新出国台帐时粗心大意，出现护照错签、上报信息不准确等失误。需要加强责任意识和精细化意识，真正把把工作做细、做精。
- 4、出国前外事教育不够力度。尽管外事教育一再强调出国人员必须严格按照总部外事局批准的时间和出国时间出访，但仍有一些同志存侥幸心理，暗自打算增访国家。虽然最终均未能成行，但说明我们的出国前外事教育力度不够。今后需要强调对违反外事规定的经济责任制考核办法，并实行接受教育后签字承诺，杜绝违规现象的发生。
- 5、开拓创新的意识有待进一步增强。外事科对解放思想、实事求是的精髓还不能全面深刻的把握，在一些具体问题上思想不够解放，往往是执行公司政策多，创造性地执行上级的方针政策少，没有能够做到超前创新，与时俱进。还缺乏新点子、新办法；在选人用人上，仍习惯于传统的办法，选人视野还不够开阔，识人渠道还不够宽。

6、业务不熟，操作不精。企业外事工作的特点之一，就是业务性特别强，政治性和政策性也特别强，假如个别人员对外事管理规定、流程不够熟悉，其办事效率和工作质量可想而知，一定不会让领导满意、群众满意和基层满意。近年来，外事科一直在努力宣贯相关外事管理规定，但我们科室本身还有个别人对规定不了解，对流程不熟悉。这是我们亟待解决的问题。

7、培训较少，执行不力。企业外事工作的性质所决定，从事这项工作的人员必须是多面手，知识面要求广，能讲善写会翻译，多才多艺，这样才可以拿的起，放的下。而我们的培训还是不够经常化和制度化，业务培训内容不够丰富，执行能力欠缺，包括写作能力差，常常是一份总结、一个汇报要花很长的时间来写，写出来的材料有时又不大符合领导要求，缺少创新、不够鲜活。

20____年，对我们外事科来说，新的形势给予的既是挑战也是机遇。今年我们的总体思路是：全面落实科学发展观，紧紧围绕“十二五”规划突出人才培养和经济发展“两个重点”，抓好队伍建设和精细化管理，全面提升综合实力，推进我们的发展进程。开展外事工作，做好基础工作是重要的保障。因此，我们要始终坚持把制度建设放在第一位，建立健全外事工作体制和运行机制；始终坚持以人为本，不间断地培训人、培养人，建立起一支独具特色的专业外事队伍；始终坚持抓好工作载体和平台的建设，保证外事工作“两效”目标的实现。

一是深入贯彻上级领导干部会议精神，加强外事管理及对外合作业务的“三基”工作。学习国际大公司的安全文化和管理方法，转变观念，确保各项合作安全生产；首先，按照“三基”建设要求，加强外事与业务管理制度建设，制定适合新时期现代管理要求新制度，全面加强外事与业务管理人员的教育培训，逐步提高队伍整体素质；其次，我们要以抓核心、筑堡垒的目标，积极开展“创先争优”活动，不断地解放思

想，更新观念，科学分析形势，不断增强政治责任感和历史使命感，不断提高新形势下应对和处理涉外事务的能力和水平；最后，我们也要加强组织领导，促进企业科学发展。坚持以“科学发展观”为指导，重点抓好领导班子思想政治建设、能力建设和作风建设，努力建设能干事、会干事、干成事、不出事的领导班子。狠抓干部队伍的科学发展观教育不放松，强化解放思想、开拓创新，为我们企业又好又快、科学发展打下牢固的基础。

二是加强人才建设，营造和谐工作氛围。人才高地的构筑，是一项系统工程。吸引人才、用好人才、留住人才，环环相扣，哪一个环节都不容忽视，不可掉以轻心。企业的竞争归根到底是人才的竞争；人才之间的竞争，又是人才管理体制和模式的竞争。因此，20____年我们要着力于创建良性的软环境，触发人才潜能的发挥，用各方面的优势，去建设一个和谐、进取、平等、稳定的工作环境。首先要加快人才培养，加快高新人才的引进、培养和使用。其次要提倡“团结、启发、互助、提高”的工作形式，营造和谐的工作氛围是留住人才的关键环节之一，我们不断加强学习，努力打造有战斗力的桥梁队伍。坚持以人为本，构建合理的人才梯次。再次要实行荣誉激励制度，大力选树优秀典型。我们要设立一系列表彰活动，激励员工爱岗敬业的进取意识，让广大员工学习身边的先进典型，继续掀起比、学、赶、帮、超的竞争高潮。

三是进一步夯实基础工作，持续改进外事工作管理水平。我们要继续强规范、推创新，使精细化管理不断深入，从而使工作更加规范化。我们要健全管理体系，完善管理制度，做到科学管理、规范运行、平稳有序。首先，加强基础工作的制度化建设，继续树立用制度管权管事管人的理念，密切结合本职工作任务，适时整合优化管理流程，修订完善外事管理制度。其次，加强基础工作的标准化建设，按照上级领导的要求，推进标准化管理和标准化服务。最后，加强基础工作的信息化建设，进一步提高信息化管理水平，逐步形成完

整、系统、全覆盖、全过程的信息管理体系。同时，我们要夯实基础工作，认真总结工作经验，深入挖掘管理内涵，发挥其潜在的示范性和效应，从而能提升管理水平。

四是加强制度管理和调研，做好外事接待工作。外事接待工作不仅是一个企业的形象展现，而且是一项政治性强的工作。由此可见，外事接待工作是一个企业的“第一形象”第一窗口”“第一环境”。因此我们要牢固树立“外事接待工作也出生产力、出效益”观点，并按照文明节俭、杜绝浪费、标准适当、平等对待、热情大方的原则，牢牢把握好外事接待工作中的“度”，我们要把外事接待工作与其它管理工作紧密结合起来，围绕企业的中心任务，充分发挥桥梁纽带作用，从而促进企业各项工作的顺利开展。在工作中，规章制度是外事接待工作软件建设的一个核心问题。我们要努力做到三个“严格”。首先是严格执行接待范围。切实做到保证重点，对外接待各负其责，相互配合，分别承担，共同做好各项工作；其次是严格接待程序。做好每件事，我们都必须做到先请示、批准后再安排，每次任务都要按照外事接待工作规定等制度严格把关；再次是严格接待标准。遵循艰苦奋斗、勤俭节约的优良传统，坚持原则。我们要切实维护企业外事接待工作的统一性和有序性、原则性与灵活性的有机结合，因为接待就是一种“度”平衡术，是结合实际的管理。我们只有正确地认识“度”和把握“度”才可能提出指导实践活动的正确准则，只有做到适度，才能做到“服务热情、接待精细、开明开放”，才能达到最佳效果，才能真正成为一个企业的窗口和联系各方的纽带和桥梁，从而推动企业的发展。

五是加强培训和锻炼，提升外事队伍的整体素质。我们要强化培训，提高外语水平、专业知识和商务运作能力。对出国专办员和外事接待员继续采用集中培训和个别指导相结合等多种方式进行培训，以更新专业知识，提高工作水平。从而全力不断提升运营管理的能力。首先是加强队伍建设，努力提升人才保障能力。积极推进多元化用工机制，突出抓好培训教育工作，努力提升协同发展能力。推进集团公司国际业务的

差异化定位、专业化运作和本地化立足;进一步加强和改进党建工作;扎实开展班子建设和廉政建设;全面推进企业文化建设。其次是我们必须具备优良的综合素质,外事工作从根本上要求外事管理人员必须拥有优良的职业道德:外事管理人员始终铭记,外事工作永远没有最高点,外事工作无小事的准则,努力将工作做到更专业、更科学,做到理论联系实际,做到更加细致、认真、周到,做到爱岗敬业、奋发向上、敢于面对;最后是加强职工培训,加快后备人才培养。强化对员工的专业技能培训、素质教育和思想政治工作,提高员工的自身修养,要以改革为动力,以创新为主线,以专题讲座为手段,进一步加大外事资源开发力度,加强人才队伍建设,为我们企业的发展提供强有力的人才后盾。

六是狠抓管理创新,实施精细化核算。我们要用创新的理念,大胆探索外事工作精细化管理模式和理念,探索适应公司的现代化管理制度,强化执行力度,以管理带动效益。精细化管理是增强企业市场竞争能力和生存能力的必由之路。传统的粗放型管理也不适应现代化企业制度的各项要求。要搞好管理机制的建设,使管理制度化,规范化;我们要创新项目考评制度,完善项目管理制度,将项目责任指标细化为进度、安全、服务、管理、技术、质量、等多项内容,并进行分解落实到每个岗位上,以此来规范项目各岗位的权利和责任范围。同时,要重点加强实际所发生的成本控制,充分研究成本挖潜的方法,提高管理工作的科技含量,向管理要效益,向技术要效益,不断完善管理人员绩效考核制度,实现多劳多得、奖罚分明。

思想有多远,脚步就能走多远,当前,茂名石化的发展正处在继往开来的重要历史时期,新的形势催人奋进,新的目标任重道远,新的任务光荣艰巨。今后,我外事科要进一步加强学习,不断提高综合素质,围绕工作目标任务,以科学发展观的要求对照自己,衡量自己,以求真务实的工作作风,以创新发展的工作思路,奋发努力,攻坚克难,大家携手并肩,把各项工作提高到一个新的水平,使公司对外交流与合作迈

上一个新的台阶，为公司的发展保驾护航。