参加项楠老师课程有以下几点心得

一：1项老师讲的A代表态度，首先态度决定高度，细节决定成败，态度决定了你对事情的认真程度。现在各行各业竞争都很大，比的就是你服务品质，就好比我们的工作，如果你对顾客的服务态度好，那么顾客就愿意到你店来消费。2:S代表经验，失败乃成功之母，我们要不断的分析总结我们失败的原因，只要我们坚持不懈就离成功近一步。3:K代表知识，平时我们对待顾客要运用我的专业的知识才能更好的为顾客提供优质的服务！

二:与顾客沟通是一门艺术，首先肢体语言尤其重要占55%.就比如有时你与顾客交流时也许你的某个动作就会让顾客不满意导致流失顾客。其次是语气语调占28%.最后才是文字占7%，而文字则是我们记录证据的关键。我们平时与顾客沟通时要换位思考，了解顾客到店的需求，才能更好的服务顾客。作为店长平时还要多聆听同事们的心声！

三:影响团队管理的因素有三点。1:制度，一个团体首先要有自己的管理制度，古话说的好没有规距不成方圆。2能力，首先要强化自己的责任意识，改变工作观念，做好自己店长责任不断学习把各项工作做好。工作中遇到问题多像领导学习，多与同事沟通，通过多学多问来提升自己的工作能力！3意愿，必须要有主动积极的意识。

 邓双店：张琴