 店长会后参观学习总结：

海王星辰药房印象较深的是货架陈列与卫生方面，货品陈列整齐，销售后及时填补空缺位，货架卫生很好，基本没啥灰尘。员工服务态度较好，保健品搭配销售意识好，问一般感冒药积极推荐维生素C搭配销售。慢病管理方面有推荐与登记，可以看出员工执行力应该较强。

屈臣氏商品陈列整齐、优惠价签标识醒目，关联陈列较好，充分体现出用商品说话，员工服务态度热情，精神面貌较好，收银台区换购品种陈列丰富，基本陈列一些家庭常用商品，收银员积极提醒顾客使用会员卡，没会员卡的主动为顾客办理会员卡，收银过程中主动介绍换购品种与积分换礼。

名创优品整洁卫生，货品陈列整齐，门口陈列季节品种、吸客品种，吸引顾客进店，常用日用品较齐全，产品新颖价格亲民，吸引轻中年消费人群，员工服务态度较好。

伊藤洋华堂购物环境较好，顾客体验感较好，从卖场到厕所干净、整洁，服务用心，厕所里备有纸巾、梳子、护手霜等，暖心。商超产品新鲜，价格虽然较一般超市贵一点，但给人感觉物有所值，在产品价签旁边标注产品产地、营养价值等，充分体现商品说话。品种免费品尝方面给顾客很好的体验感，让顾客了解产品，根据自己的喜好购买，让顾客购物舒心。

海底捞服务让人暖心，员工发自内心的微笑与服务给人好的用餐心情，记得一次我们在龙湖三千吃海底捞，招待一位刚到成都的山东朋友，用餐过半时，服务员端来一大盘用果酱提字的精美果盘，上面写有：欢迎山东的张先生，祝旅途愉快！当时很意外，很暖心，后来问服务员怎么知道他是从山东远道而来的，她在为我们服务的同时，用心、用情，加上海底捞对员工的充分信任与权力下放，员工可第一时间更好服务顾客。卫生整洁、食品新鲜，员工学习态度好，积极利用下班时间选岗学习，主动去适应各个岗位，门店根据员工个人所长分配岗位，充分利用每人所长更好服务。制度严格，定岗定位，严格按工作流程执行，不但工作环境整洁卫生，员工个人卫生要求与物品摆放方面也要求严格。

综上所述：一个公司一个门店的发展与我们每位人员的用心付出是息息相关的，以心换心，用心服务，积极阳光、微笑相待、用心用情，积极学习，严于利己，努力上进，有好的执行力，定能做到更好！

红星店：段文秀

     