城中片区崔家店吕彩霞总结

今天公司安排我们参观了海王星辰、名创优品、屈臣氏、伊藤4家门店，感受颇多，也认识到我们的不足之处。必须加以改正，我们也有做的好点方面，继续努力。

我们第一个去学习伊藤洋华堂，去的时候有点下雨，进门去就有个阿姨在对雨伞的人发放口袋，也提示出门的顾客可以借伞服务，这一点服务我们也有，但是做的没有伊藤那么好，需要改进，在伊藤的每个商铺门口都可以看到营业员在各自的进店显眼处笑脸相迎，都很客气的给你介绍各个商品的有点，没有说哪个商品差，这一点我们也需要学习，有时候我们为了卖想卖的品种而忽略顾客更需要品种，没有讲出同一品种不同厂家的不同之处，这是我们需要改正的。以及伊藤超市 里的每个商品或者主打商品都显著的标识，与同类产品的不同之处，这也是我们学习的。

第二个我们去学习的是屈臣氏橱窗很干净，商品摆满陈列每个品牌摆放一个货架，很整齐干净，也有吸引人的爆炸卡，例如：3件免1件，2件优惠等字样。。。在你准备想看哪个的时候狠快准的找到切入点和你聊天，给试用看效果，并且说明每个产品的出处，效果，以及后期试用问题，承诺顾客是无条件退换货，让顾客有有保障。每个品牌都有不同的活动开展，在收银员结账时候也很认真的对每个顾客进行收银台品种换购活动介绍，这些都值得我们学习，想想我们接待顾客时，没有认真说好顾客内心想法，有些顾客急急忙忙结束，收银台也不介绍换购活动。必须做出改进。

第三个我们去参观名创优品，货品比较丰满，但是货架不是很 干净，手上有灰尘，我们更应该反省自己货架是否也一样，顾客购药的时候是否也同样摸过我们的货架卫生，给人留下不好印象，在名创只要你走进去，营业员都会给你一个小的购物篮，进行选购，有个购物篮就种心里暗示，这种心理提示有42%的效益也是单笔的创收。就像我们在门店顾客进店就可以给购物篮1米距离服务顾客。

第四个去了 海王星辰，橱窗张贴很整齐，也很干净，玻璃没有污渍，有活动品种在门口都能看到海报上的超低价格介绍，对慢病品种管理有疗程提示，微信送货服务，当你选购商品时后面营业员会马上随手补货。习惯很好，随时做到这些都不用专门花时间整理货架，而我们门店还专门天天催促营业员整理货架。在海王学习好的陈列，工作环境整洁，也有不好的方面不开小票，顾客需要品种没有积极找货源。这些我们也需要反面的学习我们做的好点部分继续努力。

第五个我们去参观海底捞，进门排队处就是茶水冷热服务，毛巾擦手服务，每个服务人员都是微笑服务，只要从身边走过都会点头微笑打招呼您好，用餐时主动给顾客发围裙，提示做个优雅漂亮的女生，看到有带眼镜的顾客主动送上眼镜贴纸，上菜说每样菜品的蒸煮时间，也询问了 区域负责人，是定位定岗服务，有一周的学习轮岗时间，根据每个人的特长进行岗位分配。定期用休息时间去其他岗位学习，增进自己的能力，每个人工作区域的餐具都分类整齐摆放，调料及时添加，方便顾客食用。当你去洗手间时，感觉自己进了星级酒店，门口有专门服务的阿姨，进厕所是有温馨提示小心，敬礼右手贴心，左手示意，走出洗手间洗手池及时打开水源，递上纸巾，示意慢走。在海底捞用餐会享受到很好服务，感觉每个人都温暖真心的对待你，所以我要学习他们对人的热情，笑笑才能更美。

通过这次学习我们看到我们的不足之处，陈列，微笑服务，卫生，商品销售环节等等一列的。在以后的工作中时时想到别人做的好方便提醒自己需要改正，努力做好自己，拓张做自己的能力。

崔家店吕彩霞总结

2019年7月24日