今年上半年度集团公司开展十不准暗访工作，我们店所有姐妹的那个紧张担心的心情是无以言表的，之所以会紧张担心是心理都清楚自己有很多地方做的不好只是存在侥幸心理，希望不要被集团逮着而已，当结果出来时姐妹们松了一口气，这时大家的心情都很凝重因为有些门店付出惨痛代价，为了避免此类事件再次发生，也为了体现专业化服务亲情化服务，公司决定分批次带领门店参加学习。

18号当天店长会结束之后，我们便开始了参观学习的流程。刚开始有着随心所欲的心情第一家就到了伊藤，姐妹们有说有笑的就像逛普通的商场一样，比起我们郊县的商场感触最多的人来人往琳琅满目眼花缭乱，到处都是促销活动。我心里想大城市果然不一样销售机会是无所不在的。女人的天性都很喜欢逛商城，大家都在很享受逛街这个过程的时候，当然我也不例外，在一家饰品店门口的时候一个长相甜美的女孩微笑着对我说“姐，这是今年的新款，您可以试一下，这款非常适合您”。我一下就被打动了，虽然我最后没有买，但她的微笑和热情是征服我了。

我们接着到了屈臣氏，没有商城里的人来人往，但是第一感受就是货品整洁摆放饱满，营业员很会察言观色，当你把眼光停留在某一个商品是，营业员会迅速给你讲解品种的特点和促销活动。

又来到的名创优品，顾客很多，小商品也很多，属于自由选购的，让我感受比较深的是他们的收银员，排队结账的人很多，他没有一点慌乱，一直有条不紊，和我们公司的收银八步曲很像，每个顾客他都做到了介绍促销活动。

最后我们来到了海王星辰，因为是同行所以我们在进去之前还做了计划，有负责拍照的，有负责咨询慢病，有负责观察整个店堂的等等。进去的第一感觉就是整洁明亮，货品整齐一货一签。超低特价做的很醒目，购买高血压药需要开处方做慢病登记，接待顾客的应该是有他们的流程，整个过程都很规范化。我开始照镜子似的对应着自己门店的不足之处，想着回去之后从最基础的开始着手比如：卫生，陈列，特价等等，有太多需要学习和改进的地方了。

天已经黑了，我们马上进入到最后一个学习的地点就是海底捞火锅。感受着他们的微笑，感受他们右手捂胸的鞠躬，享受着最好的服务，吃着好吃的火锅，整个过程是最开心的。

一天结束了有累，有开心，有学习，有反思，希望自己学以致用，希望自己越来越好！

杨平

2019/7/25