**心得体会**

说实话，海底捞火锅的味道确实不咋地，但是为什么它能够有今天这样的地位呢，关键就是它的服务。他们的服务细致和周到。全程不需要你主动要求什么，比如刚开始的找地方吃饭，一路都是有人指引的。吃饭过程中也是这样，都有专人为你服务，不用担心找不到人。

另外特别注意的地方就是他们的在细节上的处理，对于戴眼镜会给你发擦拭眼睛起雾的纸，对于头发披起的女士会发头绳，及时更换渣盘等等，最让我震惊的是WC后洗手的水是热水，这个是我从来没有遇到过的，即使是在五星级酒店有没有这种服务，真的可以用体贴入微来形容。还有同事反映她们发现在女生厕所里面有便池，是方便小孩子而设计的。总是在一些细节上给人意外和惊喜，有点出奇制胜的感觉，而且对客户的服务是因人而异，个性化服务而不是一概而论。

海底捞提供的客户等待时间女士可以做美甲，男士可以搽皮鞋，小朋友可以玩游戏等等，全部都是免费的，关键一点是不仅免费，而且同样是服务周到。其实很多人都有这样的心理：当你占了便宜后，你就会为他说好话，所以海底捞也就口口相传了。不仅如此，这也是吸引回头客的一种方式。

海底捞的实例告诉我们:世上无难事,只怕有心人.一个勤劳,诚实的人,只要用心就能做好事,