**心得体会**

前几天公司安排我们利用下班时间去四家门店学习,其中包含了:伊藤,名创优品,海王星辰,屈臣氏.其中伊藤属于比较大的商城,里面有各种美食餐饮,服装,化妆品,生活用品等等.每个店铺看起来都是那么的舒适养眼,整洁干净,让人一踏进门口就不想出去的感觉.里面的销售人员个个看起来精神饱满,容光焕发,个别的销售人员超级有礼貌,就连只是在店铺门口走过的路人都要微笑的鞠上一躬.

走进名创优品就迎来了一股淡淡的香薰味,瞬间让人整个疲劳的的神经一下清爽了许多,看到商品摆放的玲琅满目,各式各样,整整齐齐,毕竟人们都喜欢看美好的事物,这更加促进了顾客想在这里停留的购物欲.由于进店的顾客人流比较大,他们就没能做到一对一的服务.

以前屈臣氏的收银换购方面做的特别好,销售服务很热情,现在进去都感觉不存在了,连货架上的商品都变得稀缺,陈列不丰满.

再来说说海王星辰,说实话海王星辰的服务态度很一般,甚至比我们公司的服务态度差,但是她们做销售的创意想法确实比我们好,能做到缺货及时补货,这也是我们门店所不足的地方.

以前总是听说海底捞的服务好到变态,到底是有多变态呢?当天我们公司组织员工们去海底捞吃饭学习,当外面有很多人在排队等候的时候,还给您送上毛巾擦手,可以免费给你擦皮鞋,修指甲,还提供免费的小吃,当你在吃饭的时候,还有人给你打下手,还有那些无处不在的笑脸.让我印象最深的一句对话是:”你们每天是不是在假笑呀?海底捞的员工回答说,我把这当成是一种职业素养,如果假笑的话,我相信待不了这么久.究竟是什么让员工们这么积极努力,从内心深处把这些服务做到无微不至的呢?

作为服务行业,海底捞真的是以:”变态”服务致胜的,虽然我们不能做到像他们这样,但是作为服务企业来说海底捞经营管理上的方法和创新是值得借鉴和学习的.