华油店谢玉涛参观学习总结

1. 海王星辰

首先进海王星辰看到的就是贴在玻璃上成排的pop，贴的整齐也很多，给人的第一印象就是觉得比较热闹，感觉在做活动。店内货品陈列整齐，收银台的商品也很整齐没有一点凌乱，基本没有空隙，货架也干净无尘，这个是我们特别需要学习的地方。海王星辰的慢病陈列也非常整齐，基本慢病的每个商品都贴了爆炸卡，一是提示特价，二是提示疗程，感觉都在做活动。最值得我们学习的就是货品陈列整齐无空隙，货架干净无尘。

1. 屈臣氏

屈臣氏作为日常生活用品店，他们店面都比较大，里面的商品基本都陈列了几个面，让消费者看了一目了然，当然他们的商品陈列也是非常整齐美观。特别是他们的展架陈列很漂亮，他们中间基本有一排展架，展架高低适宜，一个展架基本只陈列一个商品，顶端设计有一个pop卡，pop内容清晰漂亮。还有就是收银台换购陈列很多，店员在顾客买了商品都会提示收银台换购商品，换购商品收银台后有陈列，收银台还有宣传的小册页，上面配了商品图片，价格。一张宣传册页上有六七个商品，一目了然，顾客可以任意选择。

三 名创优品

名创优品和屈臣氏差不多也是日用品，只是名创的商品色系比较淡，感觉很清爽，还有他们没有使用价签，价格都是打在商品背面的，感觉就会更整齐，购物篮在进门的地方，方便顾客进店顺手拿。

1. 伊藤

伊藤给人的感觉也是很整齐，特别是他们人流量那么大的情况下还能保持商品的整齐很不容易，不过他们人员比较多，还有人员有分区域管理，有时特别忙还会有替补。付款可以扫码自付很方便。

1. 海底捞

首先一进海底捞每个见面的员工都会给顾客微信着招呼“您好”，感觉很礼貌又温馨。海底捞店员的礼貌微信服务是全程的。再次就是参观了他们厨房。他们的厨房首先分区域明确，地面干净无一点水迹，无异味。还有他们的厕所有专门人员管理，且态度很好，每次客人洗手之后她都会提醒用擦手纸，经常帮人递到手里，洗手台面一有水迹她就会把水迹擦掉。永远让厕所干净无水迹，也避免有水让人滑倒的事件了。

通过这次学习看到了差距，特别是货品陈列整齐丰满。我们每一个人需要养成取货时随手把货品归原的习惯，还有就是卫生需要定时打扫，我们是有专业性的服务行业，再把陈列做好的同时更需要加强学习专业知识，不做取货机器。用好的服务态度加上专业知识用心的为顾客服务。