学习总结

8月8日公司安排到屈臣氏、海王星辰、明创优品、伊藤洋华堂学习各连锁的服务、陈列、慢病管理、现场氛围以及营销方式。

8月8日中午，我和其她三位同事12：00过点到了万象城附近的一家海王星辰，总结有以下几点：

1、店堂内陈列很整齐，每个货架货品都很丰满，空位很少，活动品种爆炸卡醒目，一目了然。

2、店员也很热情，进门都有打招呼，询问了一个关于妇科方面的问题，也是很专业的回答了我，并没有为了卖药而卖药，而是先让我再等两天，根据症状再用药，也有告知用什么比较对症。

3、相同药品价格有部分确实比我们太极便宜。慢病这块也是有档案记录，都有标签注明，很醒目。

不足就是处方药没有开处方，也没有给我们收银小票，处方柜门也是打开的。

下午1点30分左右我们到了建设路一家屈臣氏，最喜欢就是他们的陈列，特价商品特别多，不由自主就会想多买，觉得很实惠，每个营业员对每个货品的功效，活动品种都很熟悉，进去的顾客就没有空手出来的，一个体现了他们的专业，另一个对顾客的需求都能提供好的服务。

第三家就是到了伊藤洋华堂，进大门时门口保安都是面带微笑，做了一个请进的手势，这个不是一天两天就能做到，体现了公司的一个企业文化，要求人人做到，对待每一位顾客都一视同仁，不是人家的东西有多高大上，而是服务到位了，顾客就愿意到店买东西。

第四家我们到了名创优品，进去就是氛围很好，布置很清新，从开的音乐，还有营业员的服务态度，每个人都在忙自己的事情，进去买了几个小东西，几次营业员都是微笑给我递过来一个篮筐，我也微笑的说了几次：“不用，谢谢”！看到这样的服务，自己也就想到自己的工作，微笑服务真的很重要。

最后一家就是我心心念念的海底捞，没让我 失望，里面的每个人都是那么热情，从管理层，店堂端菜的员工，还有厕所里面的清洁阿姨，每个人都是那么的敬业，热情，随时随地都能体现他们的专业，热情，所有的食材都是非常的新鲜，就连拉面小帅哥对我们每一桌也是非常用心，动作也没有少，得给你一个大大赞，体现每一个员工专业素养，干一行爱一行，只要用心，坚持，我想在哪里都会发光，体现自己的价值观。收获满满，希望下次的学习是我们大家表现好了共同交流，而不是因为一次次触碰了公司红色底线做到一起总结学习，在今后工作中时刻提醒自己，同事之间相互监督，做的更好。

总结人：袁咏梅

2019年8月12日