心得体会

1.8.8下午首先去第一家店，是春熙路的伊藤洋华堂，店内宽敞亮，干净整洁，在上下电梯旁边陈列有饮水区和休息区，每层楼按品类分区整齐，几乎无空缺。4楼是餐饮区刚到电梯口就有几个员工很热情的接待然后将我们带到贝西莜面，店在拐角处位置有点偏，但生意很好。在吃饭过程中服务员介绍了他们特色菜品和新品饮料。热情服务，主动出击，创造机会是我在伊藤学到的。

1. 春熙路的名创优品，店内色调淡雅给人安静舒适的感觉。品类多但陈列讲究，形状，色调相识集中陈列进门处首先陈列了特价产品，很吸引顾客眼球。进店时店员的热情招呼，语言统一很有活力。商品价签都也在商品上，店内陈列的摆设很整齐干净，没有空位。很多商品都有体验品，比如香水，这样可以减少退单，店内货架上都有二维码方便顾客了解产品更多信息，简单，舒适，贴心是我名创感受
2. 春熙路的屈臣氏店，店员不多但都在忙理货，补货。店员热情招呼，耐心介绍产品的用途与产品的活动信息，收银台周围陈列很多应季的换购产品，收银员在收银的时候，不管多忙都会问一句，请问有会员卡吗？紧接着又说，有会员卡就可以换购XX东西，在店期间有5人进店2人成功换购。这个很值得我们学习的。
3. 海王星辰药店，在店外观察了一下，他们做的部分特价，会员日的信息以及季节性的产品张贴在橱窗上很显眼，店内部分产品陈列贴有爆炸花，上面写上了产品的功效，以及活动内容，店内产品陈列很整齐，没有横放的商品，商品陈列由高到低，颜色从深到浅，没有空位。收银台周围堆头葵花牌金银花露很显眼。收银台主要陈列含片，维生素等种低价产品。都配有活动爆炸卡。在门口设置免费试饮花茶，免费检测血压、血糖，给顾客检测血压的时候，记录了顾客的基本信息，有慢病区。
4. 接下来，参观了海底捞的厨房里面的陈设，操作间分区明确各类型的物品整理的很仔细，地面没有水印。员工的服务很周到，再忙也微笑打招呼，即使手里端上滚烫的锅底，还礼让顾客。卫生间里有花，梳子，发胶，橡皮筋，很是温馨给人家一样的感觉。在就餐期间服务我们这一桌的小姐姐很是热情，给我们拿水果。短暂离席，回来时我们背包都套上袋子。在这里我感受到被尊重。

以上是我学习优秀后一点心得体会，每家店都有值得我学习的地方，伊藤洋华堂的产品陈列，名创优品用心，屈臣氏的耐心，海王星辰的品种陈列和收银台换购，海底捞员工的微笑服务等。希望将今天所学用到以后门店工作中，提升我们的服务质量。

武阳西路--朱春梅