服务学习总结

 本月8日我参加了公司组织的关于学习四个优秀企业的专业素养及礼仪等服务，和同事分别去了名创优品（青华路）、伊藤洋华堂（双楠路）、海王星辰（少陵路）、屈臣氏（双楠路）。首先去的是名创优品，去的是时候刚好碰到他们来货，正在上货，我进去的时候营业员并没有因为正在忙着上货而没有管我，反而是立即放下手中的货品，微笑着向我打招呼，询问我有什么需求，随即就拿了一个购物篮让我选购自己需要的东西，并解释说今天他们来货过道摆放了一些货品，提醒我注意安全，选购过程中有什么找不到的东西及时询问她。我在逛得时候发现他们上货并不是直接将货品上架，而是都带有一个抹布，上货的同时还会检查一下卫生。店里面的商品陈列都很整齐，没有空位，营业员也非常热情和温馨。然后就去了屈臣氏，一进去给人一种很舒服的感觉，微笑着打招呼询问你的需求，告诉她我就随便看看自己有什么想买的东西后，也没有一直跟在你身后让你感到不适，而是在离你很舒服的距离适当的向你介绍商品，逛的时候也询问了自己感兴趣的东西，发现营业员对每款产品的活动及产品与产品间的区别都很熟悉，立刻就能告诉你所想了解的东西。而且她们的陈列做的很细致，例如同一款沐浴露，会将不同香型、不同规格分别摆放，让我最直接的感受就是一目了然，方便又省事。最后买了一瓶洗面奶去结账的时候，可以看到她们收银台背后的换购陈列真的是琳琅满目，收银员会热情的向你介绍换购产品，这个不需要就询问下一个，也并不是一直追着你一定让你换购一个产品，也会懂得适可而止，不会让我产生厌烦感。接下来去的是伊藤，我选择的是一楼食品区，人比较多也最容易看出营业员对顾客的耐心及态度。逛的时候观察到每个货架及过道旁都站着一个营业员，会对你90度微笑鞠躬打招呼，找不到的东西她们会以最快的速度将你带到相应区域，看到顾客购物篮里已经选择好的物品会向你介绍活动，试吃试喝的东西都很新鲜且干净，都用保鲜膜罩着。遇到顾客对产品活动产生疑问时会及时道歉并耐心解释解决问题。自主结账的时候遇到操作不便的时候营业员会立即上前帮助。整个过程让我体验到了温馨的服务、规范的礼仪以及专业的素养。最后去的是海王星辰，当时好像有三个顾客左右，我观察到其中一位营业员在接待顾客的过程中，询问的非常详细，什么忌口的东西，已经吃过什么药，都有什么症状等等，事无巨细问的非常仔细，如果我是顾客这样会让我整个过程很信赖她。其中她也向顾客介绍了一些营养素等来增强抵抗力，还嘱咐了一些用药的注意事项等，相信这也会让顾客觉得你是在为她的健康着想。还有他们的慢病管理，分类很细致，哪一天是哪一个专题的慢病日都在每一个货架的最左上角有醒目的标志。店内的单品活动爆炸卡一目了然，氛围很好。收银台换购陈列也很饱满，选择性很多，吸引性很强。整个店内的陈列还是会有美中不足的地方，太多手写的价签和POP，也会给人一种眼花缭乱的感觉，如果公司统一制作打印可能会好很多。有的地方空位没及时补全，也有产品上有灰尘，私人物品等摆放杂乱。学习了四家企业，四家企业都有各自的优缺点，都有我们值得学习和改进的地方，希望经过这次观摩学习在以后的工作中以更高的标准来要求自己，以更优质和专业的服务去服务于选择相信太极大药房的每一位顾客!