参观学习 总结

8月8日我们参观学习了海王星辰、屈臣氏、名创优品、伊藤这四个地方，让我受益匪浅。我们7人组成了一个团队，我们的第一站是海王星辰，这是我们的同行，招牌很醒目，橱窗上有很多信息，比如会员日、慢病日、特价品种等，它的特价超过了我的想象，施慧达11.1元、格华止0.5g13.4元、倍他乐克4.5元等等一系列特价实在是太优惠了，连我都被吸引力了，进门口处有免费试饮花茶，我觉得我们店上也可以弄一个试饮花茶摆在进门口测血压的桌子上免费试饮。参观了一下店堂，陈列比较干净整洁丰满，整体给人舒适的感觉，有超低会员价、联合用药等爆炸花。在心脑血管区，用心型海报写了每天的慢病日，告诉顾客有慢病管理。店员接待我们主动打招呼，问我们需要什么，天气很热，于是我就去买1瓶金银花露，在付款的时候，收银员主动问我有没有会员卡，我说我们是来参观学习的，不需要办会员卡，收银员说你买1瓶是6元，3瓶12元，于是我就买了3瓶，收银员双手递给我收银小票，我说不要票，她说那我给你扔到垃圾桶里吧！我在接下来的工作中会改进我们的陈列，服务态度、超低特价的建立。

第二站是名创优品，一进店商品陈列丰满、琳琅满目，一个商品的数量也比较多，店堂布置得很温馨，店里还有专门的促销人员拿起话筒叫卖店里的特价商品。也有时候我们店的一个商品只有一盒，虽然我们是特殊商品，但还是给人这个产品不好卖是不是效果不好的感觉。营业员微笑打招呼，欢迎光临名创优品，给我们一个购物篮，里面的顾客很多，但是基本上没有看见有空的货品位置，因为他们的营业员随时都在补货。

第三站是屈臣氏，陈列也很丰满，收银台换购商品也比较多，有一个特价区比较吸引我，其中有些产品是近销期品种，上面会有标识，近效期打多少折，我们也有近效期品种，我觉得我们也有义务标识出来，没有愿意自己买的东西还没有用完就过期了。

第四站是伊藤，商品陈列丰满，营业员也比较多，都在做陈列、上货品，保持商品没有空位。我们几个转到水果区，营业员比较热情，还专门拿牙签叫我们试吃水果，我们试吃几种水果但没有买，他们的态度都保持很热情。我们又来到了楼上的化妆品专卖区，我来到美宝莲专区，看了看美宝莲口红，看到一款109元的，但比屈臣氏的贵了10元，营业员说给我们打折也是99元，我们又看了粉底液，营业员比较热情给我们办理会员卡打折，最后我和另一个同事各买了口红和粉底液。

最后是来到吃饭的地方，海底捞，这里服务名不虚传，他们的每个工作工作人员都给你微笑，都给你打招呼。我们刚坐下，马上跟我们倒水，端来了水果和小零食。我们一起的一个同事穿着宽松的背带裙，他们中一个服务员以为她是孕妇，给她拿来一个软和的靠背，我们当时都笑了。吃饭的时候帮我们把菜放到锅里，卫生间洗手保洁阿姨主动递擦手纸，厕所非常干净，每个人都没有因为自己的工作看轻自己，反而更努力工作改变自己。参观后厨虽然我没有机会去，但听她们的分享我知道，每个岗位都有严格的制度，严格的标准，我们能做的就是执行好每一个标准。我们还应该提高自己的专业知识，服务好每一位顾客。

大邑通达店：许静

2019.08.13