## 服务学习感受总结

伊藤洋华堂给我最大的感受就是进门商场视野开阔，地面卫生好，两侧的宣传广告摆放距离适中。促销很热情招呼。观看了周围其他的工作人员，都是化了淡妆的，工作服穿戴整齐。包括一个卖冰激凌的，冰箱里也码放的很整齐。商场入口有一个大的展架，标注了商场内的美食地标图片楼层，还有一个展架上有宣传册DM单，都非常整齐有序。在这样的商场，逛起来都是非常愉悦的心情。对比我们门店的氛围就没有让人一进来就觉得十分舒适，有点冷冰冰的。

名创优品店外堆放的小商品都是应急需要的，驱蚊的，化妆棉，颈枕，墨镜，防晒。收银处还有一个消费满48元＋9.9换购可爱小熊。进门会有促销拿着小篮子问您是否需要。员工都花了淡妆。她们的递给顾客篮子这个非常体贴，让顾客尽情选购，我们药店里遇到选购药品的顾客也可以适当递上篮子的。而且收银台换购的宣传也还需要加强。

屈臣氏门口的地标非常吸引人的目光，换新，玩美，硬核风潮。玻璃橱窗的广告灯光很亮。进门还有一个立式的宣传DM单，旁边一个大的墙上的DM灯箱。货架上还有一些小插卡写上的活动内容。货品摆放上，易碎品高瓶装都在货架下方。促销都是高马尾。看见顾客在挑选东西，会在一旁介绍活动。她们的空间管理让人舒适，货架摆的很好，永远都是丰满整齐的，随时都有人在补充空缺。相比较，我们门店的宣传单不够醒目，货品陈列不够丰满，位置摆放不够整齐。

海王星辰，去学习的那家门店服务没有特别好，但是了解了一下他们的慢病服务，处方有效期3个月，免费为顾客测血压，血糖，尿酸。她们在办理慢病介绍时明显感觉比较熟练，讲解的十分详细。在收银台的换购区也做的很好，爆炸卡非常醒目，商品陈列整齐。我们门店的慢病管理没有做起来，是需要重点关注的，收银台一句话销售也需要重点注意的问题。

最后晚上在海底捞吃饭，观察了厨房，菜品，水杯摆放的十分整齐集中。切水果，洗菜都有单独的操作间，地面没有明显的水渍。参观时过路的服务员都会很礼貌的打招呼，包括厕所里打扫卫生的阿姨也是微笑的对来往的人打招呼。用餐时服务员不断的在为我们调节火候，添加茶水，一直在观察用餐的顾客，一有需求马上就能为你解决。看了一下遇见的每一位海底捞的员工，都是充满了笑容的。这才是将服务顾客做到最好，工作时永远都是精神饱满的状态，微笑面对顾客，礼貌接待。我们门店的服务氛围如果能有这样，顾客也更愿意再来购买选择我们的！