参观心得体会

一、8月8首先参观的第一家是位于建设路的伊藤洋华堂，进去的第一感觉是店内的环境和氛围很好，在音乐和海报方面让人感觉是舒适。每个产品都有详细的介绍，标识出他们的产地，功能等等。让顾客一目了然，他们的品种很齐，可以让顾客做到一站式购物。

二、第二家去了海王星辰店，他们的店面不大，在进门的橱窗上陈列了慢病优惠活动政策，会员日的信息以及季节性的产品张贴在橱窗上和各种活动POP很醒目。进去后发现他们的陈列很丰满，主要他们的收银台换购很醒目，品种不是好多，但是陈列很丰满。插卡提示很好。主要陈列有金银花露，含片之类。店内产品陈列很整齐，没有空位，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。门口设置了免费测血压，血糖的位置，测了后登记他们的基本信息。做好了慢病登记。

三、第三家店的名创优品，首先给人的感觉是购物很轻松，可以在里面随便选，他们的店员不会一直跟着。但是他们还是会关注顾客，在顾客有需求的时候，第一时间上前服务。然后他们的陈列很有层次感，色彩分明让人很有购买的欲望，而且价格不贵，品种方面也很多。到处都有插卡提示购物满\*\*\*+\*\*元换购什么品种。结账时他们都会主动提示出示会员卡。

四、第四家的屈臣氏，进门时店员都会热情招呼。询问我们的需求。陈列方面很饱满，会员活动很吸引人，让人很想成为他们的会员。收银台周围陈列很多换购产品，收银员在收银的时候，都会主动提示有会员卡吗？接着又会说他们的会员换购活动，一个不喜欢，他们会继续提示下一个品种。而这个过程正是我们缺少的。也是我们应该学习的地方。

最后的晚餐是海底捞，不得不说他们的服务确实很好，让人有一种宾至如归的感觉。不管是他们的服务员，还是他们的清洁人员等等，都能做到人人态度好，而且能让人感觉他们的微笑是发至内心的，

通过学习，我们应该发扬他们这的好的一面，而站在顾客的立场，发现我们不喜欢的一面，在工作中才能避免犯同样的错误。引以为戒。

西部店-周娟