总结

今天公司组织我们去学习四家店的服务精神 。首先去了名创优品，刚进去时感觉还挺热闹的，人也比较多就在里面闲逛，因为路不熟悉就随便找了一位工作人员问了一下路，她都是面带微笑的为我们指路，告诉我们正确的路线。在然后我们就去了屈臣氏，进门后第一印象就是货架整洁，干净并且没有空位。接待我们的人员只要是看到有人进门都会一一打招呼亲切问好，并学问需要什么。当我们没有表示要购买时都是站在我们身后跟随，若是对某个物品感兴趣时会上前为我们介绍商品并告诉我们现在店内的活动。当其他营业员看到我们时也是及时微笑打招呼你好。在我们空手出门时营业员也是没有表露出一点不耐烦，还让我们小心慢走。接下来去了海王星辰药店，当我们进去时也是每位营业员都是像我们微笑招呼，请问需要什么，在询问产品时也是给我们讲解了功效和用法，在此同时我也看了店内的陈列，应季品种做到了货卖堆山的感觉，顾客拿走一盒也养成了随手补货的好习惯，货架卫生打扫的很干净，员工也是随时都看着在微笑，买了处方药也是及时让在远程处方上开具电子处方签，没有会员卡时也是及时提醒办理会员卡，享受会员优惠活动。最后我们来到了海底捞，在门口服务员看到有顾客就会弯腰打招呼你好，把我们带到预定的座位上马上倒上水，接着有专职人员拿着热毛巾上来让我们擦手并及时收走桌面上的垃圾，让人看着桌面随时整洁干净，给人舒服的感觉。接下来只要一离开座位服务员都会给你招呼不论是不是在忙看到你几次都会打招呼，当你有需求时在我们周围总有人出现并马上解决你的需求。再来就是她们看着都是有岗位区分的，但是服务是没有区分，印象深刻的是有位顾客问打扫卫生的保洁人员需要加菜人家也是服务周到的告诉顾客马上就来，及时联系服务人员满足顾客一切需求。

最后我知道我们应该真心服务每一位顾客，应该把每一位顾客当做自己家人去对待，真心实意去对待顾客，服务过程中得细心，贴心，热心给顾客营造一个轻松愉快的氛围，这样顾客才能与我们交心。