心得体会

1.7.18下午首先去第一家店，是建设路的伊藤洋华堂，店内的氛围很好，在上下电梯旁边陈列不同的品类（如鞋子、遮阳伞、化妆品等），并且每个产品上面都配上了产品来自什么地方，什么材质等，顾客一目了然就知道产品的基本信息，陈列很显眼。

1. SM广场的名创优品，进门处首先陈列了特价产品，很吸引顾客眼球，有一种想进店购买的欲望，进店时，店员的热情招呼，语言统一很有活力，店内陈列的摆设很整齐干净，没有空位。在我们的店上没有做到随时理货的习惯，都是卖了之后就忘记补货，空位不由而然的就出现很多，价签也对不上，所以，在以后的工作中我们需做到随时理货，不允许空位、价签不统一的现象发生。
2. SM广场的屈臣氏店，店员热情招呼，耐心介绍产品的用途与产品的活动信息，收银台周围陈列很多应季的换购产品，收银员在收银的时候，不管多忙都会问一句，请问有会员卡吗？紧接着又说，有会员卡就可以换购XX东西，观察了一下，他们的换购成交率大概在60%左右，这个很值得我们学习的。我们在收银的过程中没有做到人人宣传收银台的换购商品，在以后的工作中把这一块运用起来，提升客单价。
3. 海王星辰药店，在店外观察了一下，他们做的部分特价，会员日的信息以及季节性的产品张贴在橱窗上很显眼，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，店内产品陈列很整齐，没有空位，收银台周围写了一个小的POP秒杀专区主要以（金银花露，各种含片为主）。他们的慢病管理，在门口设置免费检测血压、血糖，给顾客检测血压的时候，记录了顾客的基本信息，做好了慢病登，着很值得我们学习的。
4. 接下来，参观了海底捞的厨房里面的陈设，各类型的物品整理的很仔细，员工的服务很周到，随时随地脸上都是笑脸相迎，没有一点的不赖烦，而是用心的服务每一位顾客。

以上是我学习的4家门店的一点心得体会，每家店都有值得我学习的地方，伊藤洋华堂的产品陈列，名创优品店员的活跃感，屈臣氏的收银台换购产品陈列，海王星辰的品种陈列产品的功效，海底捞员工的微笑服务等，这些在我们门店上需要进一步整改。

武阳西路--李红梅