心得体会

我们的第一站去的是建设路伊藤洋华堂，伊藤在我的印象中就是以服务取胜，并且货品摆放整齐。因为是夏季，进门摆放的是太阳伞，并且写着阴晴两用，是属于应季品种.给人一种看见太阳就想到买太阳伞的冲动。负一楼是食品区，我发现每次去伊藤的美食街，他的生意都比较好，他的货品看起来新鲜，干净，卫生。商品基本有小标签，POP让商品说话.但是有一件让我们不太满意的地方，我们提了大概6个包存放，员工表现出不太高兴的情绪。这个是我们比较意外的。

第二站去的是屈臣氏。屈臣氏的前身也是做药房的，整个空间布置很活跃，一看就比较年轻化。商品摆放整齐，他们的特色是，永远都有换购的品种，而且价格很吸客。比如我换购了一瓶沐浴露，零售价50元，消费满50元，加20元换购。收银台一句话换购，正是我们的短板，运用好收银台一句话换购，提高客单价。

第三站名创优品。一进门感觉很温馨。暖暖的色调和灯光，货品饱满，而且价格便宜。还有年轻的小姑娘，青春活力，给人一种亲和力，而且很愿意在那个卖场停留，然后慢慢的选自己需要的商品。货架真的很饱满，我们去的时候顾客也多但他们理货及时。

第四站海王星辰。去的是建设路高地店，门口一扇门用大的POP写了暑夏盛惠，大致的药品是非布司他.西洋参.汤臣倍健蛋白粉的活动内容。另一扇门写的骨关节与高尿酸每周四的关爱日，主打了与此类病相关的药品超低价，比如：西乐葆，苯溴马隆片，万通筋骨片，秋水仙碱片等。高尿酸作为第四高，越来越多的人会关注这方面，这个也是我们应该学习的地方。门口的万艾可灯箱上面陈列了肾宝片的空盒子，又是一个联合用药的广告，肾虚就用万艾可加肾宝片。

第五站海底捞火锅。迎宾妹儿给了我们一个舒心的微笑，看我们提那么多包，主动说：你们先休息一会儿吧，马上让同事把我们 的包寄存起来。给我们的第一感觉非常好。心里马上相信了那句话“享受海底捞的服务”。整个用餐过程中，小伙子和美女们真的一直在用微笑服务，我观察到一个细节，当有顾客用完餐离开时，员工对每一位顾客弯腰说‘请慢走’并且小朋友也不列外。看到同事也是微笑的点头招呼，我觉得这是一种氛围，在这样的环境下，每个人都会被感染.

海底捞的微笑服务，名创优品的货品陈列，屈臣氏的收银台换购，伊藤洋华堂的用POP让商品说话，海王星辰的慢病管理都是值得我们学习的地方。