温江店夏彩红学习总结：

7.18号去实体店学习感受

首先我们一行人前往第一站：伊藤洋华堂

一走进伊藤有种感觉就是干净整洁，氛围比较好，货物摆放整齐醒目，让人有种购买想法。

第二站：名创优品

店门口

货品丰满，陈列整齐，品类划分醒目，顾客想购买东西能很快找到，价格适中，接受度高。在结账时，再次介绍商品，让顾客二次消费。

第三站：海王星辰药房

首先走进药房感觉海王星辰陈列还是不错，那天刚好是他们会员日，看了他们的价格特价比较多，和我们一样会员价都还是比较低，会员特价张贴在外面醒目处，一眼就能看见。

海王也有她的不足之处，进店没有招呼声，没有标准话术，在顾客选购药品时，不耐心，没有讲解药品功效，给予一些建议，不热情，同时在顾客离店时，没有送客声，表情冷漠。总的来说，感觉我们公司还是整体比她们好，员工在礼仪及服务上更加优秀。这还得感谢公司每天督促，我们才能把不习惯变成自己一种好习惯，成为行业的优秀，去海王药房后，感觉我们和他形成鲜明对比，我们是一支训练有素，专业及服务更好的团队，感觉在太极工作很荣幸，感谢公司给予平台，我们要不断努力，成为行业佼佼者。

最后一站：海底捞火锅店

一家远近闻名的火锅店，早就有所耳闻。服务优质，但从未亲自去体念过，公司安排学习最后一站，恰好在那里，有幸去感受体念一回。去往海底捞火锅店，将近晚上9点过了，外面等候顾客仍然络绎不绝，可想而知他的生意有多好。在火锅店门口有食客等待地方，刚坐下就有人立马跑过来，问你需要什么，不时给你倒水，拿一些小零食过来，还不忘给你说慢用。在愉快等待中不知不觉已可以进入店内用餐，几个人选好位置入坐，新的一轮服务又来到，服务员送上水果、零食、擦手热帕子，每个人脸上都洋溢着热情的笑容为大家服务，在整个用餐过程中非常愉快，其实说实话火锅味不怎样，但是服务确实不错。我想可能大部份食客并非去吃他味道，而且去体念一种与别的火锅店不同的体念。就是顾客至上，一切服务宗旨以顾客为中心，尽最大化满足顾客需求。