**心得体会**

8月8日跟几位同事一起去参观了海王星辰、名创优品、屈臣氏、伊藤及海底捞厨房的服务学习，深有感触。

第一家我们去了海王星辰，还没进去就能通过橱窗看到pop手写的超低超低的特价很吸引顾客的眼球。进门也是热情的招呼声，假装顾客买药有什么疑问都耐心解答，还有就是不会跟你直接推一个产品，她们是先给你说这个药好在哪特点是什么勾起顾客的欲望再把药给你看，给人一种专业的感觉。收银台整齐都摆满了应季品并每层附有爆炸卡宣传。第二家去了屈臣氏，进门也是热情招呼，货品齐全整洁，看着很有购买欲，收银台有台卡宣传换购，让顾客一目了然 收银员每个顾客都会用一句话销售带动顾客二次消费 这点很值得我们学习，遇见什么样的顾客，推荐什么样的换购品。第三家去了伊藤，各种各样什么都有，比较有层次感 每层卖的都不同 店里氛围很好 陈列整齐有序，对待顾客微笑服务都说普通话。第四家去了名创优品，进去营业员会给我们一个篮子并且让我们随便选购，货品丰满，客流很大 空缺的地方店员及时补货并陈列整齐。收银员结账时都会说您好 请问有无会员卡？双手递给我收银小票以及买的东西。最后在海底捞参观厨房，我原来只在小饭店吃饭的时候在外面远远的看过他们的厨房，厨师们手忙脚乱地上脏乱差，所以在我的印象里饭店的厨房永远是那么杂乱不堪。但是当我参观了海底捞的厨房 刷新的我的看法，里面大碗小碗盘子整齐排列，水果蔬菜都有专门的储藏区。温度、切片都有严格的要求，更令人惊奇的是地上干干净净没有水渍，他们厨师长说 不论谁看到地上有水渍都会拿起拖把拖干净 真的执行力很强。员工忙忙碌碌端菜进进出出 见我们参观都会说：您好，不好意思借过一下，很有礼貌。这次参观受益匪浅，让我们没有理由抱怨，同样是服务行业，为什么别人做得这么好 是需要我们深思的。我们用真诚微笑服务去对待每一位顾客，顾客满意是我们最大的成就感。

 万宇店鲁雪

 2019.8.12