学习服务心得

8月8号天气很热 但是还是很开兴的去成都学习 很感谢公司给的这次机会

先参观了伊藤洋华堂，伊藤洋华堂和其他商场比在价格上还要贵点，不过呢，服务态度确实比其他商场好得多，超市货品档次高些。他们很注重细节上的工作，比如说：卫生间这些地方随时去都很干净，货品陈列丰满，这些地方让人感觉很舒服。第二家参观海王星辰药店，海王星辰的态度不是很好，但是他们的慢病管理做的很好，他们慢病分的很细，每天不同的慢病品种，满足各类慢病顾客需求。然后他们的效期管理值得我们学习，他们把药品的效期日期用插卡表明清楚，让顾客消费的明明白白。第三家名创优品，他们家的商品陈列值得我们学习，商品陈列合理归类、讲究秩序。商品摆放丰满，不许有空位，当商品货量不足时应用同类或相同商品及时填补。第四家是屈臣氏，屈臣氏最好的地方就是他们收银台换购，他们只要到收银台结账都会给顾客推荐他们的换购品种。第五家是海底捞，他们服务过程中体现热心、贴心、知心，给顾客营造一个轻松愉快的氛围，时刻关注顾客的每一个细节变化，他们的说话语气中始终保持一份激昂的使人奋进的语调，总是说“好的、没问题、马上就来”使顾客感觉到多等一会都不会去责怪他们。服务态度非常体贴入微、周到细致，员工的精神面貌富有激情。

通过公司的这次组织参观服务学习，我看到了别人的不一样，感觉我们的差距还很大，学习的地方还很多，这次的学习让我体会到了不管是在什么岗位的行业里都要做到热情、耐心、不厌其烦的做好每件事情。既然选择了这个行业就要使自己去热爱她，否则就无法做好。在服务业要把每一位客人都视为“上帝”不怠慢每一位客人。千万不能以貌取人，而忽略细微服务，要重视每一位到店客人。我们的服务必须专业，除了了解基础业务、专业知识以外，还必须不断提升综合素质。

 这次学习学习到了很多东西 希望自己也能学以致用 自己也能改善自己的缺点 学习别人的优点