关于2019年8月8号学习屈臣氏、伊藤、名创、海王学习心得：

首先我觉得在服务行业类服务是一个门店的脸面，顾客来不来消费关键在于门店的员工服务态度好不好。如果我作为一个顾客我会看这个门店员工态度好不好来决定我是否长期在这家门店购买东西。以下是我觉得他们做的比我们好的方面.....

第一家去的屈臣氏，第一眼望去门店招牌比较干净整洁，里面大概4-5个店员个忙各自的事情，进去后就会有店员上前招呼（比较有礼貌）。递给我一个购物袋，方便让我挑选货品，随后就在身后介绍活门店活动。挑选完成后在收银台等了一会儿，陈列比较醒目的就是收银台的换购品种，很有堆头，也有很多品种....无论小孩、大人的都有，任顾客选购。很容易激起顾客的购买欲，提高客单价。收银结束后会把货品及小票装好递交在我手上。

随后去了海王、伊藤、名创.... 他们都有一个共性就是：1.服务。2.货品陈列。所以说做销售我们就是卖服务。服务决定一切，才能抓住顾客。

之前没有去过海底捞，但是听说过海底捞的服务很棒，员工精神面貌好、工作状态、工作激情很高等等等等，但一直没有直观的感受。但这次去了海底捞确实感受到了员工的精神面貌特别好，刚走到店门口就有专门的人笑脸相迎，有幸去参观了海底捞的厨房。特别干净整洁，每个区域有专门负责，他们分工明确。还有就是厨房的地面可以看到没有一点水迹随时都有人清洁。所以在门店上基础卫生要做到位，体现扫除道的精神。