**学习心得体会**

 为了提升员工的服务，公司选了五家公司让我们去参观学习。我和店长参观了屈臣氏，伊藤，海王，名创优品，海底捞。

首先去了屈臣氏，名创优品后，我觉得我们要学习的就是他们的货品陈列，品种陈列整洁，饱满，分类清晰。

接着去了伊藤，当天刚好立秋，就有几个工作人员在陈列枫叶，伊藤氛围做得及时而且很不错。我们门店也可以根据不同的季节做一些软装饰，让顾客的购物环境更舒心。

后面去了海王，海王星辰药房给我印象比价深刻的就是他们的慢病宣传和慢病检测仪。现在我们公司慢慢在做慢病管理，在店里陈列一个慢病的检测仪就显得尤为重要，希望在不久的将来我们公司每家店也能配备一台慢病检测仪。海王的陈列也是我们应该学习的，整个店堂里没有一个空位，卖了药随手就把空位填满，这一点我们店里就做得不够好， 亟待改进。海王员工的工作服也是我们公司可以改进的一项。

最后我们参观和感受了海底捞的服务。我和店长还没有进门就有两个服务人员满面微笑的向我们问好，我们进门后有一个服务人员问我们需要美甲吗？免费的，有需要可以帮我们预约，在其他火锅店从来没有这一项服务，这是来到海底捞的第一印象，还没有进店就给顾客带来了不一样的感受了。进入大堂后，又是另外一番景象，每一个人都面带微笑，是那种从内而外的高兴。我们在服务员的带领下到了我们公司预定的位置，只要路过他们的服务员，都他们都会面带微笑的给我们打招呼，而且还先让我们走，尽管他们是端的很重的锅底还是面带微笑给我们打招呼并且做出让我们先走的动作。在海底捞里面给我印象最深的是守厕所阿姨，站在厕所外面给每一个入厕的顾客打招呼，顾客洗完手乐呵呵的递上擦手纸巾，有一个妹妹洗手时把衣袖打湿了，赶紧拿出吹风帮忙吹干。看到她们对顾客无微不至的照顾，看到她们不论什么工作岗位都从心底的喜欢，我打心底的尊敬和佩服他们。做一份工作我们就不能有抵触，不能有怨言，就该从心底去接受去喜欢自己的工作。只有这样我们才能做好。海底捞能够成为火锅业的龙头，不是他的味道如何好，也不是他的价格如何优惠，而是他的服务，微笑服务，打心底的想顾客之所想，然后实实在在的做到了。在海底捞让我学到了什么是微笑服务，由内而外的高兴，让每一个进店的顾客都能心情愉悦，这样在接下来的工作中就能得到顾客的认可和尊重。

 杨秀娟