总结

今日学习的第一家是名创优品，店面主色调为白色，感觉很清新。门口醒目的陈列应季小商品，并匹配有活动插卡。进门后一名员工正在收银，另外一名正在理货。大致逛一圈下来，货品陈列丰满，并无空位，且干净整洁。收银台亦有陈列换购小商品。许是员工在忙并没有招呼我们。在日常工作中我们应该不定时整理货架，及时补齐货品。以顾客为重，顾客进店时，做好销售八步区，及时招呼并了解需求。

接着来到了商场楼上第二家店屈臣氏。以前也有在屈臣氏消费，也是会员。但是因电商冲击，也很久没有关注。这家屈臣氏店面宽敞，同样门口有一个立式广告展架，展示当季最新的商品及优惠活动DM单，可以自取。进去后看到商品摆放密集无空缺，部分商品陈列至少一排，并配有广告，视觉冲击很强。整个店面干净整洁，并没有因为货品陈列多而杂乱。收银台换购商品陈列丰满+换购插卡，突出价格。收银员基本上是做到每人宣传换购商品，没有会员卡的引导注册会员。屈臣氏收银台换购做得非常好。我们在收银台也要做到人人推荐换购商品，增加客单价提升销量，降低一单一品率。

学习的第三家是西南交大旁的海王星辰。因店铺门口工程打围，天气炎热门口人迹罕至。很远就看到门口左右两边整齐贴满POP，大部分都是慢病用药，包括胰岛素。当时我们进店有两位老年人正要离开，进去后店员有迎客声。处方药是柜台式，柜台式陈列一些慢病用药，并配有爆炸卡。有专门的贵细柜，陈列燕窝之类贵细品种。我们询问可定的活动，店员并不清楚然后找来了店长。店长详细的介绍了活动并解答了我们的疑问，虽然我们最后并没有消费，但是感受到店员的热情。了解到海王的慢病发展比较完善。在门店慢病顾客接待过程中积极推荐成为我们的慢病会员，做好联合推荐及用药咨询，让顾客享受到慢病会员权益及便捷，提升会员黏性。

最后一家是海底捞。我们刚到门口就有店员微笑热情招呼，询问我们需要做指甲排号不，并把我们带到了预定好的位置，告知我们可以到自助区取水果吃。接着参观了厨房。进到厨房就看到一面墙的员工的水杯，错落有致，干净整洁。然后到了初加工区，区间温度为2-8度，保障食品新鲜安全。锅底均为一次性，菜品均有复核再传出。工作人员各司其职，工作紧张有序，无嘈杂混乱，期间整个厨房地面非常干净，无水渍，无油渍，感觉非常放心。用餐途中会有工作人员帮忙下菜，观察到我的头发没有扎起来，询问后替我拿了一根发圈。整个服务过程中一直微笑服务，无任何私人情绪，包括卫生间清洁的阿姨，也是微笑帮忙递纸巾。离店时店员也是微笑送至门口。就餐整个过程感觉舒适暖心。在海底捞最大的感受就是员工工作中全程微笑服务，及时观察到顾客的需求。我们门店日常工作中需要学习做到微笑服务，不带私人情绪，观察并发掘顾客的需求并及时为顾客解决，尽力为顾客营造舒适专业的消费体验。

综上所述，总结几点：1，陈列必须饱满，无空位，店内干净整洁。2，熟记每月单品活动3，微笑服务，及时为顾客解决问题。

 于春莲