参观知名企业后感

公司于8月8日组织门店到海王星臣，屈臣氏，名创优品，伊藤商场及海底捞参观学

习别人的管理理念及待人接物，现场陈列，活动氛围，细节打造等。让我们感受

到了别人的先进管理模式和热情周到的服务，下面来说说这次行程的感受。

 首先我们第一站是来到了全国著名药品连锁企业海王星辰天久北巷店，门口两侧

海报很显眼，慢病药品瑞舒伐他汀和葡萄糖酸钙买赠宣传很到位，给人一种很强烈的

视觉冲击活动氛围，进门后营业员在忙着点货，没看见我们，进去后营业员接待了我

们，在表明身份后他们并没有像其他私人药店一样很排斥还算热情，他们只说不能拍

照其他的我们可以参观，该店有6名员工，做得好的有以下几个方面：第一：货品陈

列基本没有空隙，软膏陈列货架采取45度斜角，此便于顾客选购；第二：收银台陈列

比较丰满有相应爆炸花；第三：慢病买赠活动宣传到位：比如西格列汀，顺尔宁第四

：会员特价很有针对性像醒脾养儿，善存，钙尔奇都是超低价，说明他们是有针对性

做了市场调查的 第五：有专门的慢病专员已经开展两年了（此门店开了大概一年）

第六：80%的门店都有中药及贵细，让人觉得品种很齐全。最值得我们学习的是他们

服务力和服务精神，他们做事很细致，每个网上顾客和来店购买顾客都会在口袋里装

一份电商购买途径小宣传页，特别是24小时网上送货上门充分展示了他们的超强服务

力，让顾客感到他们无处不在的周到服务。我们要学习的是他们的服务力和不埋怨

超强的韧劲，虽然我们没做到24小时开店，但是我们的服务一定不能落后，药店要

的是专业和对顾客的感情人文关怀，就像做慢病一样，定期对老年人老顾客进行病情

回访，病情监测，病历记录，从专业和关心的角度做他们的家庭医生，赢得更多顾客

的信赖。健之佳门店还有专门大屏幕自助系统，顾客可以自己查询需要的每个药的规

格，价格，数量，金额,小票上面顾客可以自主扫描二维码下载发票，这个值得我们

学习。

 第二站我们来到凯德屈臣氏店，第一印象主色调很协调，给人很舒适高档的感觉

收银员站姿很端正，我们也进去选购了些自己需要的，他们服务很热情，耐心给我们

解释每一个活动，看的出来他们并没有不厌烦，每个货架都有一个二维码付款支付码

看的出来生意是不错的，顾客不用排队付钱，收银台陈列丰满，给人很想买的欲望

 第三站：名创优品：商品也是采用主色调方式，很清新小姿，特别是门口的熏香

有三款，我们在那停留了很久，因为很喜欢那个味道，我们在研究是不是要购买一款

放在家里确实有一种享受的感觉。在那买东西是那么的舒心惬意，怎能不让顾客停留

驻足，很多顾客可以体验的商品，比如很多款香水及乳霜，很吸引消费者。

 第四站：双楠伊藤：进去感觉顾客真多啊，都说他们的东西贵，可还是有那么多

顾客络绎不绝的进来，我们就观察了他们的货品，人员，真的是名副其实。要说的很

多，要学习的也很多。销售人员很多，但是没有闲聊的，没有顾客的都在认真整理自

己的货品，有顾客的帮顾客伶着篮子。最让我觉得舒心的是他们肉类品柜，各式各样

雪花牛肉是非常的新鲜漂亮，切成心形的雪花牛肉，非常的切合情人节啊，其实如不

是不方便拿，我都想买两块回去，蔬菜区特别留意了削过皮的山药，土豆，藕，胡萝

卜，真方便啊，干干净净包的完完整整，门口服务人员特意帮顾客把购物篮放在购物

车里很方便顾客，这么用心的做任何一个细节难怪生意会那么好，真值得我们深思。

 第五：海底捞的服务是出了名的好，很久都想去一次，这次终于有机会了，还

没等你走到店门口，服务员会主动来招呼问好，发自内心的微笑问你，有专门的人员

来引导你进店到相应的位置，服务员会主动问你需要什么饮料递上热毛巾，为你端上

水果，会不厌其烦的来为你倒垃圾，问你还需要什么。我们特意参观了他们的厨房，

每个员工必须带上一次性安全帽避免头发掉落在食物里，水果间，熟食间，饮料间

火锅料理间都每间隔开，温度都有严格的控制，必须在4到8度，调料间严控检查

出菜间经过三道人员确认确保没有瑕疵才能为顾客端出去，水果间操作人员必须带

一次性手套，严密消毒，操作台干净整洁，员工区员工餐员工用品全部与顾客餐食

分开，调料间每个调料均分开存放。不得不佩服海底捞管理的精细和严谨，细到

每一个环节，无任何一个纰漏，难怪会赢得那么多消费者的欢迎，口碑和影响力那么

的好，和一个企业的精细化管理是分不开的，海底捞让我们感动，员工精神让我们佩

服，服务力值得我们学习，我们差距还很远，真需要深刻的反思和自省。

 感谢公司给我们这次机会学习到了先进的企业管理经验，我们将深刻反省自己的

不足，对标先进企业找差距，做好我们的基础服务工作，做好慢病管理，从而提升

顾客的粘度和忠诚度，做一流的药品连锁企业。

 张建