郫县二店王俊的学习总结

2019年8月8日，公司领导让我去海王星辰大药房，名创优品，屈臣氏，伊藤洋华堂学习，最后去了海底捞火锅店聚餐。

8月8日的中午，我去了名创优品，进去的时候，营业员正在上货，理货，也没有人打招呼，都在各忙各的事情，走的时候，也没有说请慢走。虽然他们有很多地方需要改进，但是也有值得我学习的优点。在名创优品店，我学习到了货品的整齐摆放，就算商品很娇小，也照样摆放的井井有条，很丰满，很好看。所以以后的工作中，要学习别人的长处，运用到工作中，补充自己的短处。

去的第二家是海王星辰大药房，我和同事一起进去殿堂，营业员就问我们买什么东西？并没有说您好！同事：就说买一个清凉油。

营业员：就把我们带到外用药柜，问要什么价位的？

同事：要便宜的。

于是，营业员给同事拿了一个0.9元的。接着，就把我们带到了收银台结账。

营业员：请问有会员卡吗？

同事：没有。

营业员：9毛钱，请问是什么支付？

同事：微信。

营业员：你的小票。

从这段对话中，看到了营业员的缺点。顾客到了店里没有说您好！没有给顾客宣传会员卡，没有介绍收银台换购商品。没有说请慢走！其实我们在工作中，也会有类似的情况发生，所以以后工作中，我们也要按照销售收银八步曲，来工作。不过去了海王星辰的店里，给人的第一感觉很舒服。他们的装修是以绿色为主，给人一种清凉的感觉，货品摆放很整齐，地面很干净。有让人买东西的欲望。这也是我要学习一点，希望能做到他们一样的勤劳，踏实。

第三家去的是伊藤洋华堂，我去的是春熙路那家，我可能平生只去了三次伊藤洋华堂。为什么呢？因为是日本人开的，所以不想去。去的是一楼，一楼买的是鞋子，包包，彩妆，化妆品。我就在一楼走了一圈，给我的感觉是商品陈列的很好看，营业员也是微笑着说你好！欢迎光临！进店看一看，就觉得他们很主动，很敬业，值得我学习。我以为在工作中，也得积极主动，介绍收银台换购，活动策略。

第四家去的屈臣氏，说实话我之前去过屈臣氏，给我的印象不是很好。第一次去了春熙路屈臣氏，我去买彩妆，营业员介绍很到位，但是态度不是很好，眼神一直不在我的身上，可能觉得我不会买，最终我还是买了，去收银台就给我介绍换购也办理了会员卡，还是很不错。第二次去了郫县屈臣氏，没人理睬，我主动问了染发剂在哪里？营业员指了方向，就不管我了。整个过程基本无沟通，我便出去了。这次还是去年春熙路屈臣氏，进去便问我们需要什么？就说随便看看，营业员说有问题就叫我，便走开了。我们也就出去了。

最后我们到了海底捞火锅店集合，海底捞的服务员很热情，一直在微笑，做到位置，便给我们送上茶水，递了热毛巾擦手。直到所有到齐，就开动了。服务员热情上菜，收桌上的瓜皮菜渣，一直很礼貌。后来就分批去参观了厨房，厨房真的是收拾的井井有条，很干净，地面没有一滴水，厨师长给我们介绍了每个房间是干什么的，很详细，每个员工过路，都是低着头走过去，并说你好！不会大声嚷嚷。

我觉得这次学习，还是收获颇多，以后在工作中，也会将别人的优点，运用进去。加油！加油！