

最新门店值班心得体会(大全5篇)

心得体会对个人的成长和发展具有重要意义，可以帮助个人更好地理解 and 领悟所经历的事物，发现自身的不足和问题，提高实践能力和解决问题的能力，促进与他人的交流和分享。心得体会是我们对于所经历的事件、经验和教训的总结和反思。那么下面我就给大家讲一讲心得体会怎么写才比较好，我们一起来看看吧。

门店值班心得体会篇一

- 1、感同身受，多站在客户的立场上来研究问题，将心比心地换位思考，同时不断地降低自我习惯性防卫的程度。
- 2、随机应变，即根据不一样的沟通情境与沟通对象，采取不一样的对策。
- 3、了解顾客真正需求。了解客户对产品性能的要求以及客户那里的具体情景，我们更应当引导客户，我们要主动发问，问我们想明白的问题，问我们不清楚的地方，仅有这样，我们才能够到达沟通的目的。
- 4、灵活掌握策略。策略和政策因人而宜，进行灵活机动的把握，最大限度的把握消费者。

说完了理论知识后，让我们自我模拟练习。

门店值班心得体会篇二

- 1、台式机电脑联想、ibm、宏基、惠普等；
- 4、手机诺基亚、摩托罗拉、索尼爱立信、金立、三星、夏普等；

70it外包综合服务。培训主管给我们讲解了各种品牌在国内的销售情景和各自主要的优势。

其他细节的东西让我们自我看公司给我们发在手中的各个品牌产品的明细说明书。除了对本公司产品知识的培训外，还要给我们培训公司本行业的基本状况和主要竞争对手的情景，了解我们公司的主要优势所在，让我们能更好的把握顾客。

门店值班心得体会篇三

上次课上卢老师提到一个“无止境”问题，貌似很对我的味。正是因为无止境，收银员才一次次地扫码—结算—唱收—唱找—装袋—为下一为顾客扫码,,,,;正是因为无止境，这样资金才源源不断地流入门店，实现利润的回流;正是因为无止境，企业才会这么持续经营下去，步入正轨的循环系统;正数因为无止境，营业员会热情招呼、等待时机—捕捉时机、接近顾客—展示和介绍商品—参谋推荐—促进交易、达成交易—收取货款、包装商品—道别送客—热情招待下一位顾客,,,,;正是因为无止境，理货员才不断从营业前的卖场准备—营业中查补货品—营业后的交接班程序—下一次的工序重演,,,,，正是因为无止境，门店订货—进货—收货—退换货—调拨—下一次的工序重演,,,,;正是因为无止境，货品才不断地被卖出—再按各磁石点填充补齐—下一次循环;正是因为无止境，门店盘点作业建立盘点制度—确定具体方案—盘点组织落实—开始盘点—盘点评估及后续跟踪—下一次的盘点制度完善—盘点计划,,,,;正是因为无止境，每一次明确没促销目的—确定促销规模、预测促销费用—确定促销受益者的范围—前期准备工作及时间的设定—实战—促销总结—下一次的促销目的确定,,,,;正是因为无止境，防损也才永续作业下去，没有“无止境”是可怕的。只有成熟的企业或门店才有无止境的重演，门店日常的经营管理都贯穿在这“无止境”中，门店依附于“无止境”，没有无止境，门店的一个职能就无法连贯下去，上面我说道这个团队必须是协调工作才能运营起来，一个队员不行，其他的就没法工作下去，那可就完了，整个团

队就瘫痪掉了，依附于这个团队的供应商、顾客都会弃之而去，另谋新主，另辟别路。所有说，没有重演就没有出路。“无止境”是门店所有的来源。每一次的重演都必须是有意义的，有效率的，有效率的重演是门店盈利的基础。如果只是在呆板地以完成任务的心态来做，门店虽能苟且经营撑下去，但是在死气沉沉的店铺氛围下，顾客也会感觉到这种不愉快的气氛，顾客来这里是要消费得开心的，凭什么要受这种不愉快的“隐”响？不久后，“上帝”就没了，那什么就免谈。其实，“重”演的是大框架，而不能是具体的内容。如果重演内容的话，那每个工作也就没有做最后评价改进反馈的必要了。所有，只有有意义有效率的无止境，一个门店或企业才能营运得下去。

以前是以顾客的身份去逛商店，学习门店管理后，懂得了从另一个角度去看待购物，会分析购物过程中顾客的心理过程，知道作为一个服务顾客的角色应该怎样去做。顾客购买的不仅是一件物品，更是一种服务，我们要真诚、热心地为顾客提供最好的服务。萨姆·沃尔顿把员工看作是公司成功的最重要因素。他说：“要和同仁分享利润，视同仁为伙伴，你们一起工作的成绩将超乎你所能想象的，你的行为要像是一位为合伙人服务的领导者。”“要想让员工好好地招呼顾客，就先得好好地招呼他们，这是企业成功的秘诀。”——引用自《沃尔玛 美国造》他倡导团队精神，鼓励员工与领导者以及员工之间的沟通。萨姆把这些原则融入到他所热爱的事业中，把创新、热情的工作精神注入沃尔玛连锁店，激发每一位员工的热情和创造力，使沃尔玛事业在激烈竞争中一路领先。门店团队包括店长、收银员、营业员、理货员、采购员、仓库管理员、防损员等等，门店团队有一个共同愿景，愿景也就是表明了一个团队存在的主观原因，这个共同的愿望应该让每一个成员都知道，而且愿意为这个目标而奋斗。门店团队有着明确共同目标，这一目标是共同愿景在客观环境中的具体化，并随着环境的变化而有所调整。这个目标不仅是店铺团队的，更是团队中每一个成员的。每个成员都认为追求规模化盈利这一共同目标的实现是达到共同愿景的最有效

途径。门店团队成员都了解共同目标实现后对组织的贡献。共同愿景和共同目标包容了个人愿景和个人目标，将个人目标与店铺团队的目标、个人理想与团队的愿望有效地融为一体。

我以前我觉得，连锁店，无非不就是不停地做“ctrl+c”嘛，后来发现，并不只是做复制这么简单。假期里，我在家乡乐天玛特超市，做装袋工作，对超市的收银、孤儿物品的回收等等有了一定的了解，虽肤浅，但对学习这课程还是有一定帮助的。一个门店，得从最基层做起，没有夯实的奠基，就不可能会有逐层的升级，事无巨细，门店里的任一工作，都是这个团队里重要的组成部分，缺一不可。收银台的装袋工作虽然简单枯燥，但如果带着热情去做，也会发现这其中还是有门道有乐趣的。其实我觉得，将结算好的商品替顾客装入袋中是收银工作的一个环节，不要以为这工作是最容易不过的，往往由于该项工作做得不好，而使顾客扫兴而归。收银员是门店的“临门一脚”，顾客在消费后，最后的结账以及对门店的印象就定格在收银员处了。这是服务mot的关键时刻了，收银员在这个团队中的作业可以说是举足轻重。就我所言，我觉得收银员最重要的就是责任感。我们的收银员每天和钱币接触，从某种角度上说，企业的资金流是从收银员手上流过来的，顾客和企业的利益都系于收银员手中。商品是从收银员转手给顾客，货币也是从收银员转手给门店的。

每位顾客所购买的商品在结完帐后才可装袋，一般采取重下轻上原则，硬与重的商品垫底装袋；正方形或长方形的商品装入包装袋的两例，作为支架；瓶装或罐装的商品放在中间，以免受外来压力而破损；易碎品或轻泡的商品放置在袋中的上方；如果条码不清楚或已毁坏的，得及时去服务台询问总控；冷冻品、豆制品等容易出水的商品和肉、菜等易流出汁液的商品，先应用包装袋装好后再放入大的购物袋中，或经顾客同意不放入大购物袋中装入袋中的商品不能高过袋口，以避免顾客提拿时不方便，一个袋中装不下的商品应装入另一个袋中；超市在促销活动中所发的广告页或赠品要确认已放入包

装袋中.装袋时要绝对避免不是一个顾客的商品放入同一个袋中的现象;对包装袋装不下的体积过大的商品,要用绳子捆好,以方便顾客提拿;提醒顾客带走所有包装入袋的商品,防止其遗忘商品在收银台上的情况发生。顾客有另还需要袋子的,根据具体情况,判定所需袋子大小,及时协助顾客和收银员沟通;顾客如自己有袋子的,帮助其装好,有时,顾客面带笑容充满感激的一句“谢谢啊”能让人心中十分开心,好像自己的劳动有了很大犒劳与动力。其实如果不到春节等节假日,装袋工是可以与收银员合并的。既然设了这个岗,就要体现到自己的价值,帮助收银员做好工作需要,加快收银的速度。有需要去服务台换钱、拿印水台、师鼓、收银纸卷的、回收孤儿物品的,要及时做到位,钱数当面点清。我学到的有很多,像孤儿要事先放在一个固定的地方,等理货员及时回收。顾客有在收银台因为种种原因最后决定不买的商品,最后要被理货员送到服务台,放进实现分好类的“日常用品”、“饮料”、“膨化食品”、“果蔬”、“冷冻食品”等回收筐里,像冷冻食品这种特殊的理货员就要先实现回收并及时放回冷冻区以保证其新鲜的质量。因为在这个门店的团队里,灵活机动对团队效益起着很大的能动作用。这我在工作时,感觉门店是一个协调的团队整体,各个岗位一链套一链,环环相扣,协调运转。而我这也与收银员、理货员、管理者、顾客进行了接触。门店的运作程序有了自己的理解。让我更体会到团队化的门店精神。作为门店的店长,需要具备的资质条件是很多的。

从门店管理的学习中,我学习到了门店店长要有诚实的品格、积极的性格,要有实际操作能力,而不是纸上谈兵,要有丰富的学识和高超的管理能力。更重要的是,店长要能认清自己的缺点与弱点,努力地改善与弥补,不断提高自己的资质。

“火车跑得快全凭车头带”。一个团队中最为核心的内容就是要有高效的领导,对于门店来说就是高效的店长。

达成业绩的职责。这应该是店长最主要也是最基本的职责吧。

店长既是管理者，必须担负起完成上级所要求业绩的主要职责。管理的职责。对于店中的“员工”、“商品”、“财务”、“信息”等，店长都得充分管理，具体落实执行上级公司的各项规定。总的来说，“一是管人、一是管事。”管理要实行机动化的原则，俗话说“流水不腐，户枢不蠹”，灵活掌控才能发挥出最佳能效。

门店值班心得体会篇四

在社区中同时具有品牌、规模、个性及服务为一体的婴幼儿专业广场尚属空白，有的只是个体户色彩浓厚的所谓的婴儿用品专营店，这些规模过小、销售方式呆板、商品以杂牌无序拼凑为主、管理多为家庭化、安全感极差、服务较少且功能单一的店，与现在具有时尚消费观念、高素质型年轻父母居多的新兴社区的消费需求已显得格格不入，在品牌的信誉保证下的、具有集衣、食、居、行、穿、教、玩、乐“一站式”综合消费为一体的婴幼儿商业单位尚属空白。

2、购物地理环境局限性大

孕婴用品的主导消费者(除礼品性商品外)为怀孕6-10个月期间的孕妇(准妈妈)和新生婴儿的新妈妈这两类特殊阶段的特定消费群，消费的共同特点为：行动不方便、对安全感需求特别强，所以她们希望能在交通便利且人流不拥挤的安全环境下购物，而现在的品牌专卖店大都依附大型商场或购物中心(以店中店的方式出现)。经调查绝大多数的店中店设在人流不断、拥挤嘈杂的商场的楼上，有的商场设在四楼(如武广)或更高(如中广在七楼)，以至消费者在出于安全及品质的双重因素下购物具有很大的局限性，而对出现在家门口的专卖性品牌店愈加渴望。

3、销售方式单调、滞后

母婴用品卖场的销售仍采用传统的坐店销售模式，传统方式

接待顾客。单调、滞后的销售方式造成市场终端呆板，产品滞销。由于母婴消费品群体的特殊性，该行业需要社区递送服务、人性化服务、便利式营销、亲情式营销等主动销售方式。只有新兴的模式才能为该行业注入新鲜的血液。

母婴店创业计划书之市场前景分析

市场区格正在创建之中，事业机会前景广阔。

目前，孕婴用品及孕婴幼等相关人群的服务业在中国的出现距今仅仅只有数年的时间，市场尚处在启蒙阶段，虽然行业竞争逐渐增多，但市场区格仍处在创建整理之中，服务内容单一的高档品牌店及低档的“杂货铺”型店居多，所以发展“一站式”社区高档的婴幼儿服务机构事业前景广阔。

随着互联网的发展，各种网上商城，母婴社区，网店运营而生，既调查，专业的母婴商城圣少，但随着电子商务的市场的成熟，越来越多投资商瞄准了这市场。 孕婴服务是永远的朝阳产业，具有无限广阔的市场“钱景”。最有经济头脑的犹太人就以“赚女人和孩子的钱”为至高准则。现代生活对多功能、多样化、高技术含量的产品和完善、人性化的售后服务、专业指导的渴求与日俱增。计生政策的实施与老龄化的社会现状，使得孕妇、婴幼儿既是年轻夫妇关注的焦点，又是老一辈人疼爱的核心。孩子是父母的希望，民族的未来，“望子成龙，望女成凤”是天下父母的普遍心态，尤其是目前“6+1”（父母+爷爷奶奶+外公外婆共同抚养一个婴儿）的养育模式，使母婴市场具备了巨大的市场潜力。当前的“小皇帝”、“小太阳”现象都说明，孕妇、婴幼儿是两代家庭消费的重点。

就目前国内同时上网率的增长也不容忽视，今年中国18岁以上人群的上网率是大约40%，这些人群都生于80后90后，他们的消费观念强，知识文化高，健康意识的强，但他们在孕、育、养方面专项知识的缺乏，促使他们需要更多样、更全面、

更专业、更安全、更健康的孕婴护理。婴儿用品及相关孕育知识正适合这些消费者的需求。几年后，他们进入父母人群。这就意味着目前18.9%的父母人群上网率将有100%的增长。出生率增长40%、上网率增长100%。

门店值班心得体会篇五

从古至今，春节在家一起过年一直是我们中国的传统习俗。在外打工的人不管有钱没钱，就得回家过年。目的就是为了一家人能在一起开开心心聚一聚。

然而，我们为守护好自己的企业就应当具有舍“小家”为“大家”的敬业精神，坚守着自己的工作岗位，为了“大家”的团聚，贡献自己的“小家”那也是值得的。这既方便了他人，又方便了自己。不要只为自己的利益着想，要想着“大家庭”。凡是东太的员工，不论资历深浅，不论职位高低，不论从事何种工作，我们的一言一行，一举一动，都与东太的形象联系在一起。只有成就了大家、成就员工、成就客户，最终才能成就自己，因为我们东太的理念就是“真诚奉献，创造未来”。

说实话，我春节值班的那天，不仅没有愁眉苦脸，反而还喜笑颜开。原因就是摆正心态。那天是正月初一早8点，我开始了自己的工作。满怀喜悦地开着车子到杜督查家里接他，没过多久，我们开车上路了，一路上，和老杜拉着家常，诉说着过年的气氛，不知不觉40分钟过去了，我们到了砖茶厂，然后和老杜一起，开始了我们各自的工作。

节前主要做了以下的工作：

- 1、为了确保砖茶厂在春节期间的`安全管理，保障公司各部门的财产不受损失和侵害，厂部及时召开“春节治安、消防安全管理工作”专题会议，将可能出现的“安全隐患”和“突发事件”一一摆到桌面，与各班组进行讨论，就可能会出现的“安

全隐患”、“突发事件”拿出整改措施和处理意见，最后综合各领班的意见和建议，分别制订出突发事件处理意见措施，确保值班人员24小时手机开机，发生突发事件在第一时间通知值班领导，并及时组织保安部门人员进行培训学习，通过方案的制定和培训学习，在大家的心中树立起强烈的安全防范意识，及万一遇到突发事件时，能够灵活、机智、快速处理，将损失降至最低。

2、为确保春节期间砖茶厂的消防安全及住户人身、财产安全，加强消防管理力度，由生产中心组织各部门、班组，各领班带队，于20xx年1月17日对全厂进行一次全面的消防大检查，检查的重点是楼宇各层走火通道是否畅通。在检查前，召开动员会议，讲清楚节日前进行消防安全检查的重要性，对各小组的检查人员提出要求、检查重点、注意事项，通过的分组方式分别对住宿区、生产车间、原料库等进行逐层消防安全检查。

3、针对厂区周边的特殊环境，组织了保安部派出6名保安人员加班加点，身穿制服，手配备电筒，在厂区的外围区域来回巡逻，在节日期间，未发生不安全事件。

节日期间主要做了以下的工作：

1、加强值班人员的责任心，对部门全体人员提出值班要求，以最饱满的热情和良好的精神面貌来对待工作，每天对值班现场人员进行检查，落实责任制，确保厂区的各项安全。

2、为营造保安部集体的生活氛围，按照公司领导的指示，1月23日下午，董事长和总监亲自带领团队，来砖茶厂进行了节日慰问，给值班人员发凡了慰问金，还准备了花生、瓜子和糖果。让队员感受到大家庭的温暖，开开心心过新年。

3、每日检查供水供电是否正常，年初二，因下雨雪凝冻，供水异常，组织人员抢修因凝冻管道爆管两处，工作人员不怕

苦不怕累，确保了29日工人回厂上班前的供水保障工作。