关于2017年11月4日新怡店被投诉的情况说明

晚上21：04分的时候顾客走进店里，这位顾客每天到我们门店测量血压，每一次我们主动帮其量血压都被告知需要自已测量的顾客！且这位顾客会到门店到处看看。有时会不打招呼的进入我们的卫生间。当晚顾客进来，在门口坐了一会儿，便过来问店员有没有血压计。当时店员正准备录制拿药练习的视频，就随口念了一句血压计，便开始寻找，顾客边走边说：掉哪儿去了都不晓得，便走出了门店，店员看顾客走出了门店，便也没有把这件事放在心上！当晚接到投诉电话，我们觉得很诧异，第二天顾客来店里，通过沟通顾客称是向公司提建议，测血压可以收取一定的费用。并不是投诉我们！通过这件事，我们已经意识到了门店的服务意识不够的问题，因为觉得这是一位比较熟悉的顾客，并没有跟顾客打招呼，已经和门店员工强调以后只要是顾客进店，一定要有问候语，不能因为熟悉就没有问候语。并再次要求大家注意对待顾客的态度，我们是服务行业，本来周围的竟争就比较大，一定要让顾客感受到我们的真诚及责任感，对待每一位顾客都向对待自己的家人一样，用爱，用心去做！嘴巴甜一点，笑容多一点，学会换位思考，如果我是顾客进店来，想得到店员什么样的帮助！