**关于十二桥店胡艳弘错卖泛福舒的情况说明**

9月4号上午，一位叔叔和阿姨拿着医生写的单子进店，我一看是“泛福舒”，就从柜台里取出一盒拿给顾客，并询问是哪个吃？叔叔回答说娃娃吃，我就建议可以配点牛初乳一起吃，叔叔说医生就喊吃这个......就结账走了

9月28号顾客又来买第二盒，当时店长周思接待她，就问他哪个吃，顾客回答三岁多的娃娃吃，周思说我们没有小孩的，只有大人吃的。顾客回答说，有啊，上次我还在你们这儿买过，我还有收银小票，138元1盒，周思回答说不会吧，这个胶囊她吞得下去吗？顾客说我们就是不知道，以为是嚼着吃的，我上次问了那个小妹儿说可以吃。正好当时我站在收银台，顾客说就是这个小妹儿卖给我的，当时还给我推荐了一个什么东西，我没有买。我就回答说我当时不知道多大的娃娃吃，因为我们就只有一种规格的泛福舒，并不知道还有小孩规格的，顾客说了几句后就走了

过了几天，顾客再次来到店上，说已经将此事反映到食药所，那边叫我来退款，来店上协商处理，我当时回答说可以退款，但是你需要在小票上签字“款已退，以后有什么事情就不能再来找我们了”，顾客一听就非常生气，说我不可能给你写那样的话，就要求去医院做检查，我们也积极配合顾客的要求，到中医大做了两次肝肾功检查，和一次腹部彩超，得到医生证实这个药物并没有给小孩造成太大影响，经过公司领导出面和顾客协商最终解决了此事。

经过这件事情，我认识到主要是由于我自身专业知识不足，给公司和顾客造成了不良影响，在销售没有多问清楚情况下，没有能站在顾客的立场思考问题，我希望公司能给我一个改过自新的机会，我接受公司给我的任何处罚！

十二桥店：胡艳弘

2017年11月1日

门店意见：建议调店，请领导批准！

周思 11.1

片区意见：同意店长意见，为杜绝类似事件再次发生，建议此事件公司通报批评，其他门店引以为戒，片区巡店强调销售和收银8步曲，做好问诊工作。报领导批示！ 刘琴英 11.1