情况说明

12.14.5点半左右我当时在收银台旁边上货，有两个年轻的顾客购买一个大山楂丸和一盒健胃消食片需结账。我并没按照收银八部曲流程走，忘记询有无会员卡，就给顾客打印了收银小票，顾客看到小票上的价格后对健胃消食片价格后说‘上次买成7.5，这次怎么9元’。随后查询会员价8.6后退了4角给顾客，因当时在给旁边顾客结账，顾客还是有疑问，就对这位顾客的回答较生硬就说让顾客自己去看价签，当顾客有疑问时我应立即把价签拿过来给顾客做出耐心的解释，消除顾客当时的不满。我应在接下来的工作中端正态度，对每一位进店顾客都要耐心微笑热情，严格按照公司收银八部曲和销售八部曲流程走。顾客出店向公司投诉了员工接待态度不好，片区经理刘姐及时给顾客打电话做了沟通，请求顾客的原谅，最后顾客表示谅解。

 经过这件事情，付能梅认识到自己在接待顾客的过程中存在敷衍顾客的问题，给公司和顾客造成了不良影响，在收银时没有严格按照收银八部曲接待顾客（没有询问有无会员卡），这是这次事件的导火索，其次，面对顾客的疑问和对价格的质疑没有积极耐心给顾客解释，反应生硬，给顾客造成不好的服务体验，没有站在顾客的角度思考问题，并希望公司给其一个改过自新的机会，接受公司给的任何处罚！

此次事件付能梅存在以下问题：

1. 收银时没有询问顾客有无会员卡
2. 给顾客收银小票后，顾客对价格表示质疑，付能梅按照会员价给顾客退了4角钱后，顾客还是质疑，付能梅表现出了敷衍顾客说让顾客自己去看价签，造成顾客不满。

 通过此次事件门店将严格执行销售及收银八部曲，面对顾客的疑问积极耐心的处理，严格执行“十不准”。

枣子巷店：付能梅

 12.15

片区意见：店长每天督促门店员工严格按十不准执行，对当事人付能梅扣除当月绩效，大家引以为戒，报领导批示！ 刘琴英 12.17