龙潭西路店陈丽梅被顾客投诉原因

1，2017.4.25日晚上陈丽梅和张杨当值该天的班，在我询问当中，得知陈丽梅当晚和一名顾客产生了矛盾，那位顾客来店要求换之前买的体温计，（6.5），当事人，陈丽梅要求顾客出示收银小票，顾客说：没有！不知道放哪里去了，问她什么时候来购买的也不晓得，陈丽梅就说你什么都没有我怎么给你退，何况你什么时候买的你也说不出来，当时双方产生了矛盾，心情不是很愉快，顾客要求陈丽梅给公司电话号码，要求投诉，当事人没有理会顾客，最后到今天4.27日我接到片区经理林丰燕的电话才知道这个事情。（其实公司规定顾客换任何品种都需要出示收银小票，才可以退换）

2，在我知道后，我立即跟当事人陈丽梅联系，要求她跟营业部和片区经理说清楚这个事情，看能否给当事人道歉，这个事情她做的不对，首先应该跟店长联系，店长不在的情况下，像片区经理说一下这样的情况

说明人：易永红

2017.4.27