**营运部发【2018】 002 号 签发人：李坚** 关于对枣子巷店王兰顾客投诉的处罚通报  
情况说明：  
 12月31日下午，接到顾客投诉枣子巷店员工王兰，在销售过程中，顾客对三九感冒灵价格有疑问，王兰带顾客到货架前解释，过程中态度不热情，让顾客觉得有敷衍成分，并且在收银时王兰有短暂看手机的情况，导致顾客不满，并投诉到集团公司。后经门店店长郭祥向顾客道歉，最终得到顾客的谅解。  
以上事件，王兰存在以下问题：  
1、违反十不准中第八条：不准怠慢敷衍顾客。  
2、违反十不准中第九条：不准闲聊玩手机等与工作无关的事。  
因枣子巷已经是第二次被顾客投诉，针对此情况，公司处理意见如下：  
1、王兰处罚款200元。  
2、店长郭祥负连带责任罚款100元。  
 现再次郑重和各门店强调，请热情周到、细心仔细待客，最近此类顾客投诉已经接到几起，处罚通报也发了多次，但各门店始终没引起重视，公司不希望这些事件的屡屡发生，请各店再次培训十不准，严格按照十不准规范自己的工作，严以律己！若再接到投诉，将翻倍处罚！请各门店引起重视！  
提示：请各门店在顾客对价格有质疑的情况下，必须耐心的和顾客做解释，不要因为价格流失顾客！

**主题词： 枣子巷 王兰 处罚通报**

**太极大药房营运部 2018年1月5日印发**

**打印：刘美玲 核对：谭莉杨 （共印1份）**