**顾客购买普瑞巴林情况说明**

 北东街店中午12:50左右我店试用期员工：范文静接待一老顾客熊女士进店购买普瑞巴林胶囊，因上午在我店已成功销售一单，所以顾客再次同上午一样购买12盒普瑞巴林享受400元代金券赠送，因上午与片长打电话沟通表示该品种是医院品种，片长告知可与营运部王四维经理联系取消该品种送券，由于王经理电话未接通。下午顾客购买时试用期员工范文静询问当班人员李漫、唐思瑶说此品种暂时不能送券，顾客表示上午能送下午为什么就不能赠送券，想要再次享受送券活动。当班人员李漫告知顾客熊女士本品普瑞巴林胶囊是医院品种考核价：78.00元，零售价：90.00元，会员价：88.00元。购买后再返券400元,如果使用此券会拉低门店及个人毛利。然后李漫告知顾客熊女士请示一下，此时顾客要门店店长电话时，当班员工李漫当做顾客面就拨打店长电话并开启免提，当时店长电话未接通，当班员工唐思瑶立即进休息室给片区经理何巍打电话汇报此情况时导致顾客熊女士不满，这时正在进行片区经理打电话沟通途中顾客就已拨打了集团投诉电话进行投诉，等当班人员李漫、唐思瑶与片长电话进行沟通好时，顾客已经离开我店，当班员工李漫看此情况不妙立即调出顾客之前购买记录的电话号码，立即电话告知顾客熊女士回来购买她需要的此品种。并在周边门店进行调货，熊女士回复下午再回到我店进行购买。

通过本次事件，我深刻认识到自己在顾客问题上处理不当导致本次事件投诉，惊动到集团公司及公司上级领导，在之前北东街店是在集团、公司作为榜样门店学习；深刻认知自己为北东街店抹黑，带来了非常不好的影响；深刻反省自己此次所犯下的错误，当班人员李漫自愿处罚：500.00元，唐思瑶自愿处罚：400.00元，试用期员工范文静自愿处罚：300.00元。在以后的工作中我们严格要求自己，以顾客为中心，站在顾客的角度思考。严格遵守公司各项规章制度，做一个合格的，优秀的太极人。