庆云南街关于普瑞巴林事件总结：首先错误肯定是在我们自身的，第一我们没有及时把单品活动出现问题跟相关负责人进行沟通确认，没把问题重视化，从而导致下午顾客再次来购买的时候没有准备 在顾客情绪非常激动的时候 我们一定要谨言慎行 如果不知道怎么解释就只管道歉 首先要平息顾客的怒火 顾客平静下来我们才能真正的解决事情 其次千万不能让顾客感受到不尊重 我们应该首先安抚顾客打电话上报一人就行 要让顾客感受到我们的真诚是在积极处理问题 不能推卸责任并且不断像顾客道歉，并且耐心的向顾客解释其原由 站在顾客角度看待该事件的严重性 换位思考假如我们是顾客也会同等生气 凭什么上午可以用卷下午就告知我不能了 并且顾客是店上的老顾客 我们不能因小失大 为了一点点毛利而损失更长远的利益 况且本身也是我们自己的问题 感受顾客的想法以最好的服务态度来面对顾客合理的要求 更要进行适当的补偿让顾客感受到我们勇于承担责任的态度 我们非常重视顾客的感受 顾客满意就是我们服务的根本 此次事件也让我们在工作中了解我们自身的问题和不足的地方，承担不推卸才会让我们得到更多的信任和支持，以顾客为主 微笑服务 热情服务好每一位顾客 为门店增添更多忠实顾客 为公司树立一个好形象