问道西路店孙佳丽总结：普瑞巴林与西安奔驰两件事件都有值得我们深思的问题。对于我们药店人来说，这些问题都是时有发生的，也是不容忽视的。对于顾客投诉和抱怨处理的好的，不仅可以增强顾客的忠实度，保持长期的购买关系，赢得好的口碑，还可以提升药店的形象。所有在面对顾客不满时，我们要心平气和的态度，不要烦躁或气愤。认真听顾客的倾诉，不要觉得顾客是诋毁我们。了解事情的经过，才能更好的处理事情。积极反馈我们的态度，不要让他觉得我们是散漫的，敷衍他的感觉。还有就是双方的位置不同，我们要懂得换位思考，站着顾客的角度去看待问题。积极的处理问题，不要避重就轻的推卸责任。投诉处理完以后，我们都还有对顾客进行回访，了解顾客的满意度，消除我们在他心中的不好的影响。

问道西路店杨久会总结：普瑞巴林与奔驰维权事件反映出问题，值得我们深思，反观，汲收教训，首先，作为服务行为，提升顾客的满意指数尤为重要，让什么来体现呢？以诚信信诺得到顾客的认可，出现问题尽可能在最大范围内上下沟通调整，以积极处理进度最快解决问题，不托怠，事态的转折点往往是托怠敷衍造成不可逆的结果。处理不下的积极上报并同时转达顾客，让顾客感受到我们的诚恳态度。，这是第一点。

其二，消费者到店消费，作为一线员工，发生问题一定是某环节没做好，有可能就是几句话让问题发生质变，我们应站在对方角度去体谅与思考，同时又不有损公司利益与规则。有句话是把别人当自己看待，我们每天的交接班仪程也在学习海英笑，阮丽礼，长菊劲。不是只当成工作环节应付，而应提升到以此精神面貌来接待每住顾客。，即使系统等客观问题造成了误会，顾客也会谅解的，将心比心，做好人文关怀，道歉，微笑，礼貌，尊重，安抚很重要，也就不至于顾客想不过着急投诉以寻求解决途径，而有损公司形象。