**尚贤坊普瑞巴林事件总结**

**尚贤坊店罗雪琴对普瑞巴林和奔驰事件看法：在面对问题同时，我们不应该逃避责任，要勇敢面对，首先该安抚顾客，告诉顾客原因，如果是我们的失误引起的，我们应该满足顾客的要求，下次避免再犯这样的错误，向顾客真挚道歉，不该欺骗顾客，应该积极的解决问题，如果在自己范围之内无法解决问题，我们应该请示店长，片长，以及公司的领导，不要一味的去否决顾客，要倾听顾客的心声，让顾客感受到我们的歉意，感受到我们的真诚，服务行业，质量第一，顾客第一。**

**尚贤坊街荀梨总结：西安奔驰事件和今日公司发生的事，反映出来的问题值得我们思考，我们作为一个服务人员，顾客在有不满情绪是，我们应该事先安抚顾客情绪，耐心听取顾客诉求，应适当站在顾客立场上考虑（按实际情况），尽量将顾客情绪安定，再回应顾客提出的要求，并且提出合理的解决方案。我们不应该将个人情绪带到工作之中去。而且当犯错误的时候我们也应该首先勇于承担责任，不能因为我们自身的过失而让我们流失一个顾客，虽然有时候不一定让每一位顾客满意，但是我们至少得尽最大的努力来让每一位顾客感到满意。在日后的工作中也要继续完善学习各种品种，完善各种活动，在客人询问时也能更好的位顾客解答，避免再有让顾客不愉快的事情发生，以最大的热情去面对顾客，回应顾客的各种疑问，更好的与顾客沟通交流。**

**尚贤坊朱玉梅就普瑞巴林事件总结:与奔驰事件雷同之处是，都没有站在顾客的立场去想问题。不同的是我们的人员积极的去解决了，因为方法没有得当而导致顾客投诉了。我们错了，错在不应该独自留下实习生来面对，顾客在得知不能返券的情况下已经很气愤了，为什么不留老员工来安抚呢，而且对方还是老顾客，多一个熟悉的老员工，处理起来这方便一些。在联系片区主管没有得到解决的情况下，可以联系其他领导，事情有轻重缓急，一定要让顾客知道我们在积极解决，而不是把他晾在一边。多站在他的角度思考，毕竟长时间吃药，经济上会有压力，活动送400券，我们亏了，而且亏的多，那能不能笑盈盈给他商量，少送一些，再送其他东西，来弥补。多一些笑容，多一些安抚的话语，就多一个思路，方法都是脑袋想出来的。处理事情不牢骚，不激动，不带个人情绪，多聆听顾客的话语。永远记住一条，顾客至上。**

**尚贤坊店刘敏总结；今天普瑞巴林事件告诉我们，首先安慰顾客情绪。等顾客情绪慢慢稳定下来。给顾客解释，真诚的道歉，消除顾客的不满认真听顾客的意见。努力把整件事情给顾客一个满意的答复。站在对方的角度去考虑问题，争取做到大事化小。小事化了的原则。所有事情一定要站在顾客的角度去处理。让顾客感受到我们的真诚。耐心。多站在顾客的角度去想，树立顾客至上的原则，让顾客感受到我们太极大药房的温暖。**