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

 2019.4.22 肖然

普瑞巴林和西安事件总结：这两件事件体现出服务和沟通是多么的重要性，沟通不及时会让顾客感受不到尊重不重视他们，既然顾客下午回头再次购买，证明顾客是我们的老顾客，遇到这种事更要对顾客重视一点，维护老顾客比建立新顾客更容易，所以不要为一时的利益得罪老顾客，虽然这次活动让顾客得到了实惠，顾客会跟现任我们太极，这样一来顾客会是我们的忠实顾客，是忠实顾客了肯定会把今天的损失会挣回来，这件事最主要是店员不该离开让顾客一个人在哪里，这样顾客不生气也会生气，我们作为服务行业应该以顾客为中心，要站在顾客的角度思考问题，尽量不要把事情扩大话

 2019.4.22 谭凤旭

 瑞巴普林事件总结：首先站在顾客的角度想，上午消费了此药可以返卷还挺实惠的。为什么我下午再次购买就不能享受这种实惠了，同样也是花钱 。发生这种低毛利品种返卷情况应当第一时间反馈给后勤管理人员询问清楚能否返卷。下午顾客再来购买时想享受返卷，首先态度要端正友好给顾客解释一下原因，看顾客能否接受多给顾客赠送活动可以赠送的礼品，来弥补未能返卷。很多种解决方法，总之要服务到顾客满意为止，不能让顾客晾在一边。顾客是企业生存之本，顾客的评价和选择是企业生存和发展的必要条件。所以,努力进取、遵守承诺、为客户设想,这是企业经营的道德需要。

 2019.4.22 赖千禧

 - [ ] 普瑞巴林事件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。第二在我们从西安奔驰事件中我们就已经深有感触，顾客就是我们的上帝，不管是什么原因，有什么难处，首先我们必须先把顾客情绪安抚好，态度不是强硬的，说不行，我们亏了，这会让顾客觉得这是你们自己的问题，跟我有什么关系，既然上午可以凭什么下午不可以，在这种情况下，我们是否能够向店长或者片区经理沟通，是否能够给顾客在进行一次，如果不可以，我们可以通过其他方式方法给顾客一个满意的答复，顾客满意就是我们的最终目的。第三当顾客情绪起伏很大的时候，是一定不能把顾客冷落在一边，一定要留一个人进行安抚，告知顾客我们正在处理这件事情而不是采取冷处理，给顾客倒上一杯水，安抚好情绪，事情也就解决好一半了，态度决定一切。坚决不能让顾客气冲冲的离开，给顾客一份满意的答复。

 2019.4.22 陈琪

普瑞巴林事件我觉得：从事情的根本原因上来说是我们的问题，首先第一，先道歉安抚好顾客情绪，无论发生什么事情这是最重要的，应该站在顾客的角度来想这个事情。第二，店里面的员工发现了错误立即联系片区主管询问药品的活动策略，这是好的，但是在收到回复之前我觉得都应该积极联系片区主管直到事情得到解决。第三，我觉得当时发现了错误之后应该联系顾客用电话来跟顾客沟通这个事情，而且员工与员工之间交流事情该如何解决时，也不应该把顾客独自留在旁边，可以先请顾客坐下，将顾客情绪稳定下来，因为这件事根本就是我们的责任，我们不能让顾客感受到我们在推卸责任，而是在积极的解决这个事情，我们应该自我反省，自己做错的事情就要由自己来承担，不然顾客的损失又由谁来承担?

 2019.4.22 斯蕊