郫县二店王俊普瑞巴林和奔驰时间总结：面对顾客的投诉与疑问，应该把顾客带到安静的地方，给顾客端一把椅子，倒一杯茶，让顾客的心情平和。然后积极给解释并道歉，说明原因为什么下午没返券，到底是活动策略还是电脑系统有问题，都应该道歉，不应该把顾客一个人留在收银台。这个问题也教会了，在以后的销售中，要好好学习活动内容，有事情当是就处理，不要拖延，微笑服务好每位顾客。

郫县2店邹东梅总结:普瑞巴林和奔驰事件告诉我们:遇到顾客投诉一定要立即予以进行积极正面的反应，决不能给顾客以推诿不作为的负面感受，哪怕将此时此刻的销售工作暂停，都应该将顾客投诉处理好，本来顾客的情绪就不稳定了就不应该让顾客一个人留在收银台，应该有个人陪着安抚顾客情绪，认真聆听顾客的需求等顾客平复心情后再给顾客慢慢的解释，在找出相应的解决办法。

郫县2店邓红梅总结：普瑞巴林和奔驰事例告诉我：面对顾客的抱怨和投诉，首先要端正心态，我们作为服务业，让顾客满意是基本要求，当顾客投诉时，我们迅速响应和重视，换一个人边安抚顾客情绪并带到安静的地方，了解原因，顾客是带着情绪来的，让顾客告知过程同时情诸也会得到部分宣泻，概述顾客投诉问题，了解顾客不满意的地方，表达感同身受，让顾客感受到关心，耐心和顾客沟通解决方案。其实处理心情比处理事情更重要，怠慢顾客，推卸责任，面无笑容，否定顾客都会将顾客的不满情绪引爆，只有让顾客感受到对他的重视，关心和尊重，才会得到顾客认可。

郫县二店何媛普瑞巴林和奔驰事件总结:

遇到顾客投诉，要避免与顾客发生冲突，应先安抚顾客情绪，换位思考，了解投诉原因，耐心倾听对方对什么问题有怨言，等顾客讲完后，要耐心为她讲解一下问题处理方法，看顾客是否满意，根据不同性格的人，使用不同得解决方法，让顾客感受到对他的重视，尊重。不应该把顾客一个人留在卖场,应该站在顾客的角度.顾客就是上帝,通过本次事件,在以后工作为顾客解释好活动内容,避免发生误解.