怀远店北东街，奔驰事件

1怀远店窦潘总结:通过今天的事情和奔驰事件值得我们反思，在遇到问题上，我们要勇于面对，及时发现问题并积极的解决问题，耐心倾听，安抚好顾客情绪，也让顾客看到我们在处理问题上有个好的态度，并不是把顾客晾在一边，这只会让顾客感觉不到我们的重视，感觉不到诚意，作为一名药店人，我们卖的不仅仅是产品，还有我们的服务！

2怀远店费诗尧，通过普瑞巴林和奔驰事件告诉我：在工作中遇到顾客不满，情绪激动，首先要安抚顾客，然后真诚的道歉，发现问题要及时给出处理方案。北东街打电话给上级反应时，不应该留顾客一个人在收银台，这样会让顾客感到落空感，没有人重视，得不到尊重，应该留一人在收银台安抚顾客，然后倒一杯水给顾客，让顾客感觉一份温暖，也不至于导致投诉。服务本是满足顾客各种需求，让顾客满意。所以在工作中我们应该服务好每个顾客，维护顾客权益。信誉比利益更重要，我们应该在系统优惠活动没有问题，一定要给顾客优惠，这是诚信。顾客在我们太极买药是对我们的信任，信任是相互的，将心比心。

3怀远店韩艳梅:今天普瑞巴林事件和奔驰事件告诉我们，作为一名一线销售人员，面对顾客抱怨不满是，我们应该第一时间处理，第一时间向上级反馈，同时要安抚好顾客情绪，要主动出击，积极回应顾客诉求，提出合理的解决方案，避免小事拖大，大事拖炸，尽量把大事化小，小事化了，尽量站在顾客的立场考虑，处理问题，让顾客满意，特别要避免刺激到顾客情绪，反而给公司带来更大的负面影响，北东街的两位同事应该配合一下，一个蒋事件反馈给上级，另一个就应该安抚顾客，多听顾客抱怨，不要辩解，只管道歉，就算你知道是顾客有意为难，也请耐心听他说完，让她发泄，不能把顾客凉一边，要多站在顾客的角度，以人为本，学会理解，树立正确的服务理念，顾客至上的精神。树立太极的好形象

4北东街店普瑞巴事件:继奔驰事件下来才不过几天，北东街店就出现这个投诉事件，值得深思。1.我们在工作中应对品种多熟悉，尽量避免在出单后才发现错误。2.如果顾客再来买，我们两个员工应该配合好，尽量安抚好顾客情绪的同时，积极向领导反应，妥善处理好问题，而不是把顾客凉一边。