一、红星店冯晓雨总结：通过西安奔驰维权事件和北东街普瑞巴林事件我得到以下几个信息，1、我们作为服务行业的服务人员应该多站在顾客的角度解决问题，在上午顾客情绪还比较好的情况下我们就应该积极对顾客反映事件进行积极有效的处理，不应该任由事态发展。2、在遇到顾客有争论的情况下，我们应该团结一致积极的配合解决顾客问题，把问题降到最低，3、在顾客情绪已经比较激动的情况的时候我们应该把顾客带到一个安静的环境下，非当事人平复一下顾客的情绪，不能把顾客凉放在一边，然后积极的向公司反应这件事情。

二、红星店吴丹总结：关于这次北东街事件，问题出在员工的处理上，既然对到可能活动策略有疑问，就该有结果的去处理这个事情，没联系上公司人员时，应该和片长在报备一声，不该存在“侥幸”和“事不关己”的心理，。当顾客再次来店时，得知再次购买时，就该第一时间告知顾客缘由，安抚顾客，礼貌让顾客稍等一下，并通知店长，联系相关人员，核实活动策略，就不会有这次投诉，结合奔驰维权事件看，确实是服务人员在处理顾客疑问时出现了问题，当顾客有疑问时，无论他态度如何，首先我们态度要放对，诚恳的道歉，多站在顾客的角度考虑问题，耐心的倾听，了解顾客的疑问和目的，沟通起来就容易得多，快速的处理，态度积极主动去承担责任和处理事情，让顾客满意。

三、红星店邓黎总结：西安奔驰事件及北东街事件感想：这两个事件我们都可以看出，顾客有问题找上门来，我们的态度应该放端正，跟顾客道歉，给顾客凳子让顾客坐下来，再给顾客倒一杯水，心平气和的跟顾客耐心的解释和沟通，让顾客一直讲他心里面的想讲出来的话，我们就耐心的听，到自己能插上话的时候，再和顾客耐心的解释，让顾客感受到我们对他的尊重，在遇到我们的权限解决不了的时候应该第一时间向上级领导反映和沟通，能够怎样给顾客最大的帮助和优惠，既然弹出来优惠券应该怎样给顾客优惠向上级部门申请给顾客一个满意的答复，不能直接了当的给顾客说用不起了不能用了，对顾客爱理不理也不是我不想处理，我的权限也只有这么多，让顾客觉得敷衍，不想帮他处理这件事情，让矛盾升级，我们应该让顾客感受到我们的真诚，平和顾客的情绪，积极反馈我们的态度。

四、红星店易永红总结：西安奔驰事件以及今天北东街事件案例分析感谢和总结： 此案我们都知道顾客是上帝，应该把事情做好，首先让顾客满意，所以我们首先想一下，今天顾客第一次来店购买药品后，顾客回到家中想像，这样的价格比较实惠，就想到再次到店继续购买此药品，谁知我们当时营业员卖后，看到毛利不佳，随后通知片区负责人和营业部，但是未联系上，当时营业员应用爆炸花注明一下，（此品种不再参与本次优惠活动），还有就是顾客到店来的时候，首先热情一点，我们应该跟顾客解释，然后带她到休息区，倒杯水，一位营业员跟顾客解释，另外一个应该立即跟片区或者公司联系，而不是把顾客凉在一边，所以这样导致心里情绪激动，往往顾客在意的是一份态度。

五、红星店段文秀总结：普瑞巴林事件和奔驰事件都为顾客消费过程中不满意事件未得到正面、积极的处理方式与结果引发的投诉，因处理方法不得当，因小失大。就今天北东街出现的问题，公司组织的大型活动一般有双重意义，其一通过活动提高客流、客单，拉动整体销售的提高;其二通过活动给顾客实质性优惠，拴着顾客的心，发展新会员，留住老会员。不论是超优惠活动还是会员超低特价，就为了给顾客一个优惠、捡便宜的心里印象，公司的吸客方法之一，有舍才有得!

 2、在问题处理时，上午已知该品种毛利方面问题，并向上级部门反映，在未联系到领导的情况下应稍后继续联系并关注事件后续反映结果。下午顾客到店要再次购买时，言语处理方法欠技巧，对特价、低毛利商品做限购时，可态度随和的告之顾客:“不好意思了，这个品种是特价或紧俏商品，平时备货不多，现只有xx盒了"根据情况巧妙减少顾客购买量，减少损失，可引导顾客关注店上其他商品活动。顾客已生气时应先稳定她情绪，给顾客倒杯水，请她在店堂安静处就坐，并告之顾客我马上向店长咨询一下如何处理，一人陪着安抚她激动的心情，另一人到休息区向有关领导电话联系处理办法，不违反规定的情况下，尽可能的满足顾客的需求，赢得顾客的心!

 3、综上所述，作为门店当事人没有换位思考，顾客购物时都希望得到更优惠更优质的服务，如她的权益受到她不满意的回复，情绪就会激动，导致一系列不好的结果，我们在处理问题时，要以顾客为中心，换位思考，用心服务，留住顾客的心。通过以上两个事件说明应加强应急事件处理办法的学习，包括平时接待上级部门检查、接待顾客投诉等相关方面的技巧提升。

西安奔驰事件及北东街事件发表感想：

 六、红星店刘静总结： 服务本就是一种态度，不管是从北东街销售员的语言，还是从西安奔驰事件销售人员的态度来看，与顾客交流时的语言和态度都应该把握好分寸。假如说与顾客发生了冲突首先要做的第一件事情就是认真地听完他对这件事情的建议还有不满。在听的时候要专注对方的一举一动。对他提出的一些问题，知道的要真诚如实地回答，不知道的也要想办法询问得到，不管是问同事问店长还是打电话问其他的领导，都要给他一个合理的说法，这样他才会认为你是在认真地听他说话，真心的想要帮助他解决问题，而不是一味地敷衍他（她）在编故事。

      其次就是假如说碰到了很刁钻很强势的顾客，我们不能跟他硬碰硬，我们可以从一些行动上，小细节上去感化她，比如说：可以先让他坐下来，消消气，喝一杯水，但前提必须是真诚相待。这样至少可以给他一种感觉就是：我们最起码从态度可以看出想要给他一个好的解决方案。

 最后像北东街的事情，下午的时候，顾客再一次回来购买药品，我们就该向他道歉并且告诉他我们没有事先搞清楚这个药品是否有参与活动，对自己的工作失职感到抱歉，待问清楚之后马上给出回复，可能他本人气就不会那么大了。