周宇琳感想：

从普瑞巴林事件 我觉得最重要的是顾客的情绪 不能因为普瑞巴林这个药要送券就亏了 把顾客一个人留在收银台。从顾客的角度来看代事情 积极与顾客沟通 每位顾客来买药不仅仅是买一样药更看中的是服务，可以先给顾客坐下倒杯水 认真听顾客的需求和答复，即使不能送券了也可以给她送一点礼品作为安抚和道歉，尽量满足顾客需求。要积极面对责任 做到顾客至上 维护客情

杨伟钰感想：

普瑞巴林感想：其一有耐心听顾客的意见，出现上面的问题，顾客肯定会大发牢骚，而且情绪非常激动，这往往是顾客常见的情绪发泄方式。这个时候的顾客是需要你能够对他的事予以重视，而且是需要你关心的。首先你得向顾客赔礼道歉，给顾客造成这么大的困扰。要仔细听顾客反应的实质问题，也要同时向顾客再说一遍问题，在顾客心里这就表示他对你反应的问题得到了重视。最忌讳的就是在没搞清楚到底是谁的责任，就贸然行事，这样做的后果只能是火上浇油。

其二说话一定要谨言慎行，为了下一次的继续合作，你必须注意自己的语言，大部分看顾客极度不愿意别人指出他们的错误，如果你采用吓唬顾客的手段去解决投诉问题的话，那只是暂时的解脱，过后顾客一定还会找你的麻烦。所以在受到顾客指责的之前，正因为你对某个环节没有细致了解，就对顾客恼羞成怒，那么这种解决办法，一定会对企业造成巨大损失。其三慢慢的平息顾客的情绪，站在对方的角度上考虑问题，顾客的心也是急的，所以你要做的就是让对方先冷静下来，让顾客从你的话中明白同时让他感受到你确确实实是在为他解决问题。

其四不要一味的辩解，只管认错，就算你知道这是顾客的误会，也要耐心听他说完，只有认真听了，顾客的气也就散了，过后在跟他解释，是他误会了，这样会给顾客留下一个遇事沉着冷静的好印象。其五理解顾客，认同顾客的埋怨，在听顾客抱怨时，适当做一下笔记，当顾客看到你这样做，才能显示出你对问题确实想圆满解决，并给他一个答复。

其六要电话跟踪顾客，解决的是否满意，同时感谢顾客的投诉，指出不足之处。

吕彩霞感想：

汽车事件及北东街遇到问题，警醒我。顾客进店是对我们非常的肯定，我们应该拿出应有的服务态度去服务顾客！顾客再次的回购，是对我们的信任，我们应该先了解顾客需求，安抚顾客，不能让顾客不好的心情扩散，增加情绪的激动，也影响到其他顾客。顾客并没有错！顾客享受到优惠才会有以后继续回购，长期的需求！顾客好的口碑会影响他周围的人群，不好的口碑更会影响更多人！所以我们要先站在顾客角度，理解顾客建立感情连接，更容易安抚顾客！以后在这些类事事件中，控制好服务人员的情绪！才能处理顾客的需求！人人谨记！