张芙蓉：关于顾客投诉：首先要认真仔细倾听客户陈述，这是对顾客的尊重，不管是谁的责任，店员要换位思考，先让顾客将情绪发泄完毕，避免情绪激化，小事化大。在顾客面前，不能推诿，也不能踢皮球，要耐心细致的进行解释和化解，打消顾客顾虑。同时应第一时间向上级汇报，并提出处理意见，并从上级处获得更好的处理建议。门店也要跟进后期的服务，避免出现类似问题。

晏玲：关于顾客投诉事件分析1:当顾客第二次来店买同样的商品要求返卷时，我们应该先给顾客说“对不起”，上午由于自己工作的失误，本来不应该返卷的，却返了卷，先给顾客道歉，便示我们的诚意。2.给顾客倒一杯水，抬一根凳子，让顾客坐下，先休息一下。3.在给顾客说，由于我们工作失误，给她带不便，请她原谅。4.把店上的小礼物送些给顾客，以表达我们的诚意。在销售中我们要换位思考，把顾客当成自己的亲朋好友对待。退一步海阔天空，我们做销售靠的是诚信为本，服务至上。尽量多给顾客说对不起，赔笑脸。嘴巴甜点，人心都是肉长的。只要我们用心去做事，对待顾客。我相信顾客也会理解我们，支持我们的工作。大事化小，小事化了。凡事，先说对不起，问题就会慢慢变小。用心做好每一件事，用真情感化顾客。

王燕：关于此次事件:先倾听，等顾客宣泄自己的不满，这时候店员过多的解说只会让他们更加反感，顾客平静下来后，安抚她坐下，端杯温水，微笑服务，在慢慢解释清楚。