王肖

西安奔驰事件和普瑞巴林事件感想 我们是做服务行业的 首先以服务顾客为先 态度真的很重要 换位思考假如说现在这个奔驰事件主人公是我 我想我还不一定有那么理智 难道我花钱就是为了买气受 出了问题没有正确解决方案 一味推脱 只会让问题加深加大 有时候顾客要得就是一种态度 特别是需要解决问题的时候 顾客再来买药 虽然是有点亏本 但是从长远来考虑这个顾客带来的利益可能不止这一点点吧 就是觉得太划算了才会再来啊 有些老年人专门来买一毛钱的棉签 一元钱的润喉糖 难道我们不卖吗？实在不行撒个谎 这个药已经没有了 已经被别人订购了 因为都知道太划算了 下次有活动一定在来通知您 我们也是随时搞活动的 以上观点仅代表个人

张玉

北东街事件总结：我们系统上弹了优惠券出来发现觉得不对劲，应该查看该商品毛利，可以向片区主管汇报这个情况，当时把事情处理好就没有下午的事件了。下午顾客又来享受该优惠，工作人员告诉顾客不在能享受说这个优惠，在同一天的时间不能享受优惠了顾客肯定会心里不舒服不能接收。我们应该给她解释清楚为她送其它的小赠品并给顾客道歉，安抚好顾客。通过这件事情让我们认识到接待每一位顾客都有有耐心，遇到问题要积极解决，而不是把顾客凉那。给顾客一个满意解释和处理，顾客才会长久的到店上消费。

罗传浩

普瑞巴林事件和奔驰事件告诉我们：首先既然是我们的不对那么我们第一件事情就是应该给顾客赔礼道歉，因为我们的差错给顾客造成困扰，然后仔细聆听顾客的反应的问题，同时向顾客说一遍问题，表视你对反应问题的重视，让顾客感受到我们是站在他们的角度上着想，一切都是以顾客着想为目的出发，后续先平息顾客的情绪，让顾客从你的话中明白同时让他感受到你确实在为他解决问题，要耐心的听顾客说完，顾客让顾客感受到你是真的重视这件事情，而且要是我们是要打电话向公司询问的时候这个时候人不应该都走开，应该拿一个人继续平息顾客情绪，比如这个时候给顾客端一杯水 找个凳子让顾客坐一会，这种很小的举动就会让顾客感受到我们是真的为他着想，很暖心。等顾客没有那么大的反应了再慢慢和顾客解释循序渐进，我觉得顾客自然而然就会接受了。

 梅茜

西安奔驰及北东街事件发表

       顾客说上帝，满足上帝的需求是我们需要解决的问题！还是从西安奔驰事件后期服务的态度来说！与顾客沟通交流时一定要避免冲突发生！如果说顾客对订单有任何不满我们一定要第一时间站在顾客的角度让顾客感觉到你是站正的为他解决问题！为顾客提供全方位的解决措施和方安让顾客真实的感受到你是为他解决问题的而不是在逃避问题！在听顾客阐述问题时我们应该认真的听顾客阐述他的要求和解决方案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，顾客长会觉得你是真心实意的为他解决问题！真心的想要帮助他解决问题，而不是逃避问题不帮忙解决！

      就北东街的事件来说如果发生了冲突我们应该立即将顾客安抚，把顾客带离收银台等地方，到一个相当比较安静的地方倒杯热水温和的给顾客说您稍等一下我马上打电话为您解决！然后马上为他解决！其次如果上午确实销售过了，那还是请上午的销售给顾客避免顾客以为我们是在骗他。并且员工话述不对也会引起顾客的反感不适，正确的沟通交流方式会拉进我们和顾客的关系！从根本解决问题才是真正的解决问题！