**营运部发【2020】051号 签发人:李坚**

**关于东南片区新园店、三强西路店顾客投诉处罚通报**

事情经过：

2月25日，新园店朱文艺接待一位先生到店购买罗红霉素片，

顾客诉说感冒了喉咙痛，朱文艺依照顾客要求拿了罗红霉素，在等待开处方期间朱文艺前后两次推荐抗病毒颗粒及连花清瘟胶囊，顾客表示只需要罗红霉素片不要其他的药，朱文艺便将罗红霉素片收回，说不卖给顾客了。
 3月4日，三强西路黄兴中接待一位购买谷参肠安胶囊的顾客，价签上的价格为29.8元/盒，英克系统价格为31.2元/盒，因为结账价格与价签价格不相符，与顾客发生争执。

在朱文艺接待顾客期间，强买强卖，在疫情敏感期间，给公司带来了及其严重的恶劣影响。黄兴中身为店长，药品价签管理不到位，没有以身作则服务好顾客，造成顾客误会。本次事件违反了公司《十不准》第八条：“不准怠慢敷衍顾客或与顾客争吵，微笑服务。”

现对新园店当事人朱文艺处以成长金500元，店长罗婷连带责任100元，对三强西路店当事人黄兴中处以成长金200元，片长扣个人绩效5分。即日起7个工作日内上交至公司财务部。

请大家引以为戒，加强服务意识，提升自我职业素养，与顾客沟通交流时须以专业的服务用语沟通，杜绝类似情况发生！若发现将视情节加倍处罚！

**主题词： 关于东南片区新园店、三强西路店顾客投诉处罚 通知**

**太极大药房营运部 2020年3月5日印发**

**打印：贾兰 核对： 谭莉杨 （共印1份）**