在1月3日晚上李秀芳卖了1盒东阿阿胶880元给顾客，当时时间是7:15分，当时顾客问我可以帮忙熬吗，我说可以，由于当天较晚，我和她约定4号上午，4号顾客没有来。在6号晚上6点左右和他老公一起来问，能不能熬胶，当时门店员工梁娟和李小菲当班，他们给顾客说，熬胶，冷胶，切胶时间长就请她7号来熬，当时顾客也同意。在7号来熬的时候告知顾客熬胶需要黄酒，（由于东阿是特价）请他买一瓶，他老公去买了。但是他老婆投诉了我们态度恶劣。经过李秀芳和他老婆沟通并向她致歉取得她的谅解，并告知了投诉原因，1说我们没有提醒告知熬胶需要黄酒。2，6号晚上没有熬胶。通过这次事件让我们深刻懂得顾客是上帝。在销售中要细心。耐心接待顾客，以顾客需求为中心，全心全意为顾客提供服务。对于顾客投诉我们没有怨言，反而我们要感谢他的提醒，让我门更尽心工作。