关于十二桥店胡艳弘被投诉的情况说明

今天上午一位中年男顾客进店购买青黛100克，在收银台划价缴费后，我来到中药柜为他称量，由于青黛是粉剂容易漏出，所以我特意拿的塑料自封袋为顾客装袋，由于自封袋口子较小，在装袋时，药粉就洒落了一点在中药台面上，顾客当时就很着急要求我在给他补一点，我也没有拒绝，就笑着说：“就洒了那么一点儿，我补不到好多哦”，并为他添加了一点，包装好，拿给了顾客，然后顾客就看我的工牌名字，记下投诉电话，在他离店时，我就给顾客道歉说了“对不起”，可能顾客在气头上，并没有理我就走了。

通过此次事件，我认识到应该是我这种没有引起重视的态度惹火了顾客，未能换位思考，站在顾客的角度上看到问题，引起顾客对我的服务态度不满意，我身为服务行业的一员，顾客就是我们的衣食父母，我将引以为戒，改正我的不足，全心全意为顾客服务，不会有下一次，希望公司领导能够检验我，给我一次机会！

十二桥店：胡艳弘

2017年4月18日