**营运部发[2017] 058 号 签发：李坚**

 关于十二桥店店员胡艳弘被投诉处罚的情况说明

 我公司于4月19日上午接到顾客投诉，在十二桥购药时营业员服务态度太差，希望公司予以处理。接到投诉后，我司随即联系店长、片区主管进行调查，现将店员和顾客对过程描述如下：

 店员描述：4.19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，胡艳泓来到中药柜为他称量，由于青黛是粉剂容易漏出，所以胡艳弘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胡艳弘再给他补一点，胡艳弘也没有拒绝，就笑着说：“就洒了那么一点儿，补不到好多哦”，并为他添加了一点，包装好，拿给了顾客，然后顾客就看胡艳泓的工牌名字，记下投诉电话，在他离店时，胡艳弘就给顾客道歉说了“对不起”，可能顾客在气头上，并没有理胡艳泓就走了。

 通过和顾客沟通描述：门店顾客反映店员接待时全程态度较差，怀疑是因为青黛很便宜（20元左右）受到歧视，所以态度很不耐烦，药洒出去以后，只回复顾客：药洒了一点点，没得关系的。导致顾客立即找门店其他员工要公司投诉电话，胡艳泓随即给顾客道歉，但顾客不接受！

 通过此次事件，胡艳弘认识到应该是自己服务态度惹火了顾客，未能换位思考，站在顾客的角度上看到问题，引起顾客对胡艳弘的服务态度不满意，从而引起投诉！

 我们身为服务行业的一员，顾客就是我们的衣食父母，任何时候需将顾客购药需求放在第一位，好的服务态度和专业有效服务才能让我公司药房强于其他以低价竞争的其他药房。

 鉴于以上情况，我公司作以下处罚：胡艳弘受到顾客对于服务态度投诉，处罚200元，罚款于7日内上交，请各门店引以为戒，微笑、热情、专业、细致为顾客服务！

 2017年4月23 日

 营运部

**主题词： 十二桥店 店员胡艳弘 投诉 处罚方案**

**太极大药房营运部 2017年04月23日印发**

**打印：谭莉杨 核对：谭莉杨 （共印1份）**