**关于龙潭西路店陈丽梅被顾客投诉的情况说明**

1，2017年4月25日晚上陈丽梅和张杨上晚班，陈丽梅当晚与一名顾客产生了矛盾，该顾客来店要求换之前购买的体温计，价值6.5元。当事人陈丽梅要求顾客出示收银小票，顾客说：没有！不知道放哪里去了。陈丽梅问她什么时候来购买的，顾客不知道。陈丽梅就说你什么都没有我怎么给你退，何况你什么时候买的你也说不出来，当时双方产生了矛盾，心情不是很愉快，顾客要求陈丽梅给公司电话号码，要求投诉，陈丽梅没有理会顾客，今天我接到片区经理林丰燕的电话才知道这个事情。（其实公司规定顾客换任何品种都需要出示收银小票，才可以退换）

2，在我知道后，我立即跟当事人陈丽梅联系，要求她跟营业部和片区经理说清楚这个事情，看能否给当事人道歉，这个事情她做的不对，首先应该跟店长联系，店长不在的情况下，及时与片区经理联系解决。

说明人：易永红

2017.4.27

早上接到谭经理的电话，得知前天晚上有一位顾客到龙潭西路店要求更换价值6.5元的有问题的体温计，门店店员陈丽梅未帮助顾客及时解决问题，在顾客要求投诉，请其告知公司领导的电话时，陈丽梅拒绝了顾客。营运部今天接到顾客的投诉电话，我和店长才知道门店与顾客之间发生了不愉快地事情，此次事件，1、陈丽梅要求顾客出示收银小票没有错，但是在与顾客交流的过程中，未注意沟通技巧，服务礼仪等问题，造成顾客心情不愉快，是我们应该注意和改正的地方。2、陈丽梅没有查清楚顾客购买的体温计是否是在本店购买，是否是真的有问题，没有及时告知店长与其一起解决问题，自作主张推拒顾客的要求。3、作为连锁药房，门店员工的服务态度与专业形象直接关系着太极大药房在广大老百姓心目中的印象，决定着顾客是否选择我们太极大药房。出现以上事件，当事人陈丽梅有不可推卸的责任，片区建议对其处罚300元，扣除绩效分20分。店长负连带责任100元，扣除绩效分10分！在接下来的工作中，片区将加大检查力度，及时宣讲服务的重要性。

东南片区 林丰燕

2017.4.27