**营运部发[2017] 061 号 签发：李坚**

**关于龙潭西路店陈丽梅被顾客投诉的处罚通报**

**龙潭西路店顾客投诉过程回顾：**

2017年4月25日晚上营业员陈丽梅和张杨上晚班，该顾客因为之前购买水银体温计、因为水银带断裂不能正常使用来店要求换体温计，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，顾客不清楚。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。顾客通过全国400热线电话找到我司投诉电话，进行投诉！

顾客进行投诉同时，对该店另一名员工张杨进行表扬：顾客到该店消费至少两次，每次都遇见有该员工上班，都能耐心细致给她讲解产品知识，不强推荐产品，服务态度较好，顾客都能买到对症药品！

公司对整件事情总结如下：

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，造成顾客投诉。:

解决办法：当顾客提出因质量问题需退还货时，无收银小票情况下，通过会员卡查询、与门店人员沟通或批号查询等其他形式确认。如门店不能确认，请联系质管部或者营运部解决！（无质量问题不能退货，但不清楚是否有质量问题时，就该联系公司质管部解决，不能直接拒绝）

1. 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百姓心目中的印象，决定着顾客是否选择我们太极大药房。顾客要求告知投诉电话，被她强硬拒绝。也拒绝顾客再次到店消费！损失客流！

尊重顾客才能赢得尊重，顾客满意我司服务，进店消费是我们门店存在唯一理由，在公司屡次出台关于服务态度文件后，陈丽梅依然我行我素，用自己方法“得罪”顾客，对其处罚300元，扣除绩效分20分。罚款请在一周内在财务上交！在接下来的工作中，公司将加大检查力度，再有类似情况，一经查时，对当事人处以300-1000元不等罚款！请门店引以为戒！

龙潭西路店店员张杨服务态度较好，顾客点名表扬，公司给予神秘大奖一份！由片区主管送到该员工手上！

四川太极大药房营运部 2017.4.27

**主题词： 龙潭西路 陈丽梅 顾客投诉 处罚通报**

**太极大药房营运部 2017年04月27日印发**

**打印 谭莉杨 核对：谭莉杨 （共印1份）**