陈泽天：看了这个案例，我认为几个姐姐的处理问题的方式是不对的。第一，姐姐认为顾客购买普瑞巴林把门店的整个毛利率低并且返券也降低了毛利率，下午这位顾客再次前来购买普瑞巴林，告知顾客不再反券，这让顾客很生气。可是姐姐给顾客的解释确实很不合情理，处理问题说话方式有待提升。作为服务这一行业的我们对待顾客要耐心细心要有应该有的态度。说话要婉转一点。第二，在处理事情中，姐姐们并没有首先做到以顾客为中心，顾客正生气中，一定要安慰顾客的情绪，让顾客的心情稳定下来。然后再谈其他的事情。她们让顾客一人留在收银台，顾客就会感觉她们不重视这件事情，没当回事。第三，姐姐们既然在打电话，却还是没有将事情处理得当。结合奔驰事件，这两件案例充分的说明了对待消费者的一个态度问题，还有就是遇到事情一定要正确处理，一定要先安慰好顾客，让顾客感受到我们的诚意。在待人处事上还有待提高，做到最好的服务，说最好的话，做最好的事。