北东街普瑞巴林顾客投诉事件结合奔驰维权事件以三方不同角色形式总结如下：

站在顾客的角度我们应该去像家人一样关心他们，用心呵护他们的同时准确对症用药解决的他们病痛是我们的职责，还要着重询问顾客的过敏史，禁忌史，防止用错药给顾客带来不可避免的伤害。发生普瑞巴林顾客投诉事件，门店人员最不该的就是让顾客独自留在店堂，不及时安抚情绪，人员分工不明确。

站在公司的角度，没有一个大型企业是不在乎利润的，公司的组成是由无数个专业人士的能力和学识来做必要的铺垫，而我们的发展却需要公司给我们提供平台，如果不及时了解活动策略，在亏损的情况下依然将药品卖给顾客，这是一个非常低级的错误，并且在贬低自己能力的同时还给公司带来亏损，这对于公司对于顾客都是不负责任的表现。如果下次活动顾客没有享受到今天这种如此大的优惠，百般解释都不一定能挽回顾客对我们信任，甚至恶劣的来讲还会向外打击我们的品牌

站在我们药学人士的角度：我们把青春奉献给自己所喜欢的公司和行业，我们只有不断学习，不断进步才不会枉费时光，但是这些都还不够，我们必须还要强大自己的内心，开拓自己的眼界。

在面对或刁难，或柔和，或和蔼等等这种不同性格的顾客时候，我们都应该守住自己的初心，始终如一的温暖对待我们的顾客，尽管我们的工作性质就决定了我们每天会面对很多形形色色的人，无论他们是怎么样性格的人，我们必须要的就是严格按照公司的店员十不准指标走，无论何时我们都应该以礼待人，用温暖感化他们