通过普瑞巴林和奔驰事件:1.首先作为公司的一员为公司利益考虑是对的，但是发现问题时应该及时与顾客沟通，真诚的向顾客道歉，解释说明原因，然后向负责人汇报，当时虽没联系上负责人，也应该多次联系，如果没联系上，也应该问一问其它门店的销售情况或者其它片区的负责人，直至问题解决。2.作为服务行业的一员应注重公司形象，真诚热情对待每位顾客，不应该把顾客一个人留在那里，而应该请顾客坐下等一等，递上一杯水，顾客也不会不近人情，走上投诉的道路。应进行换位思考，站在顾客的角度去考虑问题。3、信誉比利益更重要，在确认系统优惠政策没有问题后，该给顾客优惠的，一定要兑现承诺，这是信誉问题，代表公司的形象，顾客得到实惠，以后会成为更忠实的顾客，也会介绍其他顾客，药店竞争那么大，赢得一个忠实的顾客不容易。