遇到这样的情况，首选安抚顾客的情绪，等他把话说完，我们在解释是什么原因，站在顾客的角度为他想，切莫把顾客一个人留在收银台，应该一个店员陪同顾客，等顾客情绪稳定下来，在好好说，不让顾客感觉在门店受到了冷落，如果是我们的问题，我们应该给顾客说明理由，给顾客诚恳的道歉，真诚的沟通，顾客也会理解我们（闵雪）

针对这次顾客投诉事件。首先作为门店上的员工。我们因对这类品种参与活动范围了解清楚。避免这类事件的发生。再顾客遇到这类问题后。我们要耐心讲解。给他倒杯温水让他坐下慢慢解释。一人安抚一人找领导。不应留顾客一人在一边。让顾客觉得冷落了他。冷落顾客就会使他更情绪化。找准问题根本。是我们自己的问题就要自己承担。让顾客觉得我们也是在积极的为他着想。我们不能因这一次的失误影响了门店在顾客心目中的位置。（李雪梅）