顾客投诉汇总

1.首先发现问题应该及时解决，如果联系不上上级领导，应该从多途径联系处理，不应该联系不上就对此置之不理，这体现一个责任心的问题。及时处理问题可规避下个顾客的不满，考虑事情应该周全。

2.当顾客再次购买的时候，我们应当站在顾客角度想问题，顾客是门店老顾客是因为信任我们才来购买药品，在享受了一次优惠的时候想要享受第二次时我们不应该因该品种做优惠拉毛利而跟顾客解释亏了，从而激发顾客的不满，顾客信任我们来进行消费，我们就应该给顾客最好的服务最好的活动，在维护公司利益的同时，我们更应该维护好老顾客，做好客情服务，因为我们的收益皆来源于顾客；对于慢病顾需长期服药，长期消费群体，不能因小失大。所以顾客上午享受了优惠，下午也应该继续享受优惠。

3.遇到顾客维权时，需第一时间将顾客带离现场，安抚顾客，在顾客心情平复后，应第一时间赔礼道歉，并积极解决，不逃避、不应该让顾客一人站在收银台，而是应该有店员请顾客坐下，给顾客倒杯水，安抚好顾客的情绪, 待顾客情绪稳定以后慢慢跟顾客沟通, 如果在有效沟通之后顾客仍然不能接受，那么就按照上级领导的指导或者要按照早上的优惠策略给顾客相应的优惠.

综上：我们自己的策略失误，不应该让顾客为我们的失误买单，顾客至上，诚信第一。在以后工作中，我们应吸取每一次的经验，调整自己的心态，本着对自己负责，对顾客负责，对公司负责的态度，诚信.真诚.微笑的接待每一位顾客，提升我们的责任心以及服务质量，让顾客在我们太极买得满意，用的放心。让顾客感受到太极人的温暖。