杉板桥姚沙分享

遇到这种低毛利反卷的情况我们应该立即给公司和片区主管立即反应，要及时的承认自己的错误，下午顾客来店上再次购买的时候应立即给顾客解释清楚和安抚好顾客的情绪，应该是一个人马上报告个自己店长和片区主管其余人可以马上给顾客到一杯水到休息区坐一会，聊会天而不是把顾客一个人凉在收银台，那样顾客只会更冒火，我们应该做到站在顾客的角度来看待问题，而不是只维固自己的利益，在以后的工作中改变自己的心态，做到诚信，微笑服务

 杉板桥刘科言分享

总结：普瑞巴林事件错在我们，上午销售后，没有去查询该货品毛利，自己没有及时发现问题；下午顾客又来买，想享受优惠，员工发现问题，但没有给顾客做好解释，最后直接留顾客一人在大厅，这不仅是有损顾客的利益，也对我们自身的财产安全不负责。我们应该留人在顾客身边安抚顾客，其他人去休息室请示领导。我们也算是属于服务行业，而态度是我们应该摆在第一位的。给顾客做好解释后，可以送一些小礼品安抚顾客。奔驰事件和普瑞巴林事件告诉我们：现今的人们对自身利益维护还是非常重视的，我应该时刻为顾客着想，“急顾客所急”，“想顾客所想”，把顾客放在第一位，尤其是我们的会员顾客。作为一名营业员，自己不能解决的问题，我们不能以沉默的方式去解决，应该请教老员工、店长或领导，在领导没有来之前，自己就应该给顾客一个凳子让他坐，给他一杯开水，和他聊聊天，等待领导来处理！努力做到让顾客满意。

 杉板桥董华分享

普瑞巴林事件和奔驰事件告诉我们：首先第一时间向顾客赔礼道歉，因为我们的工作失误给顾客造成不愉快，一张凳，一杯水，换一个人同顾客到休息区，仔细聆听顾客的反应的问题，同时用纸，笔记录顾客想达到的要求。再向顾客复述一遍，表视你对反应问题的重视，让顾客感受到我们态度端正。要耐心的听顾客说完，让顾客感受到你是真的重视这件事情。还有就是打电话向公司询问的时候这个时候人不应该都走开，应该拿一个人继续平息顾客情绪。等顾客没有那么大的反应了再慢慢和顾客解释循序渐进。维护老顾客比开发新顾客容易，当顾客再次复购的时候是相信太极的。我们作为服务行业，太极作为广大消费者信任的品牌，团队作为行业的标杆，应该在以后的工作中杜绝此类事件发生，真正做到顾客至上，努力提高自己的工作责任心，才能真正做到一个有温暖的太极人，温暖了自己，也温暖了顾客。

 杉板桥殷岱菊分享

普瑞巴林事件让我感悟到 ：做事要真诚相待，上午顾客来介绍了活动有反券，顾客感受到了优惠，才会回头再来消费，下午又来买就应该受到一样的优惠才对，及时毛利率低，也要给他一样的优惠，这是最基本的原则，而不是出尔反尔的又没活动了，我们换位思考一下，自己遇到这种情况也会有同样的反应！我们处理问题不注意细节，顾客本来就不高兴了，应该一位员工安抚顾客，其他员工打电话与领导沟通，不能把顾客冷在一边，遭成投诉的后果，这是我们处理事情不周到，怠慢顾客了，作为服务行业需要最基本的原则是服务之上。