榕声路店总结表

关于顾客投诉：遇到这样的事情必须立刻全力解决，让顾客感受到我们是在积极已最快的速度在向公司领导反映此事，不要在乎付出的代价，只要能圆满解决问题，就放手去做，损失只是暂时，今后将在顾客哪里获得的利润将是无限的（王芳）

关于顾客投诉：首先要认真仔细倾听客户陈述，这是对顾客的尊重，不管是谁的责任，店员要换位思考，先让顾客将情绪发泄完毕，避免情绪激化，小事化大。在顾客面前，不能推卸责任，要耐心细致的进行解释和化解，打消顾客顾虑。同时应第一时间向上级汇报，并提出处理意见，并从上级处获得更好的处理建议。门店也要跟进后期的服务，避免出现类似问题。（熊琴）

经过此次事件，责任完全在我们自己。首先 我们因该站到顾客的角度去想这个问题 而不是电话打不通 把顾客凉到一边自己想问题 然后我们要多站到顾客的角度上思考问题 要换位思考 及时安抚顾客情绪 把这当成门店的错误档案，记录下来，经常拿出来学习，提醒我们怎么关爱会员，什么是“海英笑，阮丽礼”。我们存在的价值就是得到顾客的满意、怎么解决、怎样提高顾客满意度。 （曾巧玲）

总结:此次事件全责在于我们，首先我们没有给顾客解释清楚没有，给公司以及上级领导联系其次作为服务行业不应该让顾客一个人应该找个板凳让顾客坐着倒杯水，马上联系片区总管说明情况，然后同顾客一同解决既不让顾客损失利益同时保证公司信誉，在不得已的情况宁愿自己亏本也要保护顾客利益以及公司信誉（刁文芳）