这次北东街顾客投诉事件有两个原因：第一，首先，在活动中制定策略上要多考虑，尽量少出错误。第二，顾客已经受到了委屈，这时候不能再冷却顾客而矛盾生化，造成顾客一怒之下进行了投诉。我们应该做到以下几点：第一，先倒杯热水给顾客请其坐下，态度诚恳耐心给顾客事情的原由，多从顾客的角度考虑，打动顾客请求顾客谅解！让顾客得到满意的结果。