关于永康东路店顾客投诉的处罚通报

各门店：

公司于2019年8月9接到顾客投诉：城郊二片永康东路店发生一起纠纷，8月6日下午3点左右门店一会员顾客买药，付钱时说未带社保卡，第二天来刷卡，当事员工邓洋因为是隔壁邻居便让她把药拿走了， 8号顾客说下午来刷卡，邓洋5点左右没见到顾客，便多次多人多点询问该会员顾客联系方式和家庭地址，给会员顾客造成一定影响。六点左右顾客到店将一杯水泼在邓洋脸上，指责邓洋毁坏她的名誉。

随后六点半店长胡建梅到店给顾客赔礼道歉，顾客还是气愤难平，店长胡建梅又给他们姚总和文总打电话陈清了事实。之后，顾客稍微冷静下来。

晚上九点邓洋家里人来接下班，邓洋哥哥找顾客理论，造成一系列误会。第二天片区、店长，邓洋分别再给顾客打电话真诚道歉，沟通很久，顾客也说了很多道理，态度稍有缓和。8月11日，店长带上礼品去顾客家里再次道歉，最终顾客接受了道歉。

此次事件，一、门店员工将商品没有完成收银流程就给予顾客，违反了十不准规定；二、顾客是门店会员，在尊重顾客前提下未给予充分时间沟通；三、门店员工在整个事件中，未寻求店长，片区，公司帮助，以自己意愿处理该事，造成遗憾和投诉。

综上，现片区处理如下：一、片区和门店通报批评学习，汲取教训并整改。二、送顾客礼品考核价290元由邓洋承担。三、罚款400元，分别为邓洋200元，胡建梅100元，苗凯100元。

一线服务会遭受很多的委屈和误解，但职责所在，我们应尽全力服务好每位顾客，尤其是会员顾客，请各店引以为戒，杜绝类似情况发生。