营运部发2019【207】号 签发人：李坚

**关于华泰店顾客投诉处罚通报**

今日华泰店一个大爷到店帮家人买滴眼液，店员廖萍通过电话问诊，患者告知其症状并说自己用菊花水清洗了眼睛，用了红霉素眼膏擦拭，病情未得到缓解。廖萍在电话中说道“哪个喊你用菊花水洗眼睛”，语气不温和且未以专业贴心的语言关怀患者，与顾客发生了不愉快，当时大爷未购买任何药品并离店。

随后顾客拨打了公司投诉电话，投诉廖萍服务态度差。营运部立即与廖萍进行沟通，廖萍也意识到自己的语言伤害了顾客。投诉后，顾客又亲自到店找到与她通话的廖萍，与廖萍进行了理论，此时廖萍注意用词用语，对顾客表示歉意，再次问诊及用药建议，顾客听取了建议购买了对症药品离店。

本次事件根据公司《十不准》第八条不准怠慢敷衍顾客或与顾客争吵，微笑服务。且这已是华泰店今年第三次接到顾客投诉，对当事人廖萍处以缴纳成长金100元，店长连带责任处罚50元，片长扣个人绩效2分。即日起7个工作日内上交至公司财务部。

请大家引以为戒，加强服务意识，提升自我职业素养，与顾客沟通交流时须以专业的服务用语沟通，杜绝类似情况发生！若发现将视情节加倍处罚！请大家务必引起重视，相互转达！

主题词： 处罚通报 通知

四川太极大药房连锁有限公司 2019年9月19日印发

打印：王娜 核对：谭莉杨 （共印1**份）**