营运部发【2021】021号 签发人：李坚

**关于都江堰店聂丽未提供细致服务的处罚通报**

情况说明：

2021年1日20日下午15：20分，会员顾客皮红英女士到都江堰店找医生诊病，医生给顾客开了西洋参，三七等中药打粉，当班人员聂丽在计价中对西洋参几种规格等级价格未提供明细选择，造成顾客误解，价格较贵，顾客表示先考虑下，后面再来配方。且交谈中顾客对活动不参与积分有意见，产生投诉。

片区对上述行为调查属实，门店店长聂丽未在第一时间给顾客说明周年庆活动不积分，造成误解；并且未详细向顾客提供西洋参四个等级的明细价格以供顾客选择，服务不到位。

现对当事人员聂丽罚款100元，一周内上交财务，并予全公司通报批评。片区主管未严格督促门店人员执行“店员十不准”，扣绩效分1分。

请各店同事引以为戒，在工作中认真履行十不准。在当前疫情和激烈竞争的态势下，抓住每一个机会为顾客，尤其是会员顾客服务，才能生存和发展。

**主题词： 关于 都江堰店聂丽 未提供细致服务的 处罚通报**

**四川太极大药房连锁有限公司 2021年01月21日印发**

 **打印：代琳 核对：谭莉杨 （共印1份）**