**顾客服务及投诉处理方法**

**【投诉承担的后果】：**

**轻则赔钱、道歉、罚款；**

**重则发生打架斗殴再赔钱，人财两空。**

**【处理方式如下】：**

1. **如遇顾客退货/换货，核实电脑销售记录，检查商品包装完好，核对批号、有效期与门店购进批号一致，在不影响二次销售的情况下，立即退货/换货。**
2. **如遇顾客心情/语气不好，请不要在意，不要生气、微笑服务。**
3. **平息怨气、调整自己、安抚顾客，承认错误。**
4. **接受投诉、迅速处理、绝不拖延：**
5. **第一步：先了解客户想要的解决方案，主动提出“您觉**

**得这件事情怎么处理比较好？”**

**（2）第二步：提出解决方案，迅速对客户投诉的问题进行有效**

**解决。**

**（3）第三步：赠送顾客小礼品/代金券，表达歉意。**

**表达话术：再次为给您带来的不便表示歉意；**

**感谢您对我们的信任；**

**感谢您让我们发现问题知道自己不足；**

**我们会努力改进工作。**