



职业技能 短期培训教材

- ◆ 全国职业培训推荐教材
- ◆ 人力资源和社会保障部教材办公室评审通过
- ◆ 适合于职业技能短期培训使用

推荐使用对象：▲ 就业与再就业人员 ▲ 在职人员

超市客怨处理

CHAOSHI KEYUAN CHULI

 中国劳动社会保障出版社

全国职业培训推荐教材

人力资源和社会保障部教材办公室评审通过

适合于职业技能短期培训使用

超市客怨处理

中国劳动社会保障出版社

图书在版编目(CIP)数据

超市客怨处理/周申磊主编. —北京:中国劳动社会保障出版社, 2008

职业技能短期培训教材

ISBN 978-7-5045-7303-2

I. 超… II. 周… III. 超级市场-商业服务-技术培训-教材
IV. F717.6

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2008)第 131044 号

中国劳动社会保障出版社出版发行

(北京市惠新东街 1 号 邮政编码: 100029)

出 版 人: 张梦欣

*

新华书店经销

国防工业出版社印刷厂印刷 北京助学印刷厂装订
850 毫米×1168 毫米 32 开本 4.375 印张 108 千字

2008 年 9 月第 1 版 2008 年 9 月第 1 次印刷

定价: 9.00 元

读者服务部电话: 010-64929211

发行部电话: 010-64927085

出版社网址: <http://www.class.com.cn>

版权专有 侵权必究

举报电话: 010-64954652

前言

职业技能培训是提高劳动者知识与技能水平、增强劳动者就业能力的有效措施。职业技能短期培训，能够在短期内使受培训者掌握一门技能，达到上岗要求，顺利实现就业。

为了适应开展职业技能短期培训的需要，促进短期培训向规范化发展，提高培训质量，中国劳动社会保障出版社组织编写了职业技能短期培训系列教材，涉及二产和三产百余种职业（工种）。在组织编写教材的过程中，以相应职业（工种）的国家职业标准和岗位要求为依据，并力求使教材具有以下特点：

短。教材适合 15~30 天的短期培训，在较短的时间内，让受培训者掌握一种技能，从而实现就业。

薄。教材厚度薄，字数一般在 10 万字左右。教材中只讲述必要的知识和技能，不详细介绍有关的理论，避免多而全，强调有用和实用，从而将最有效的技能传授给受培训者。

易。内容通俗，图文并茂，容易学习和掌握。教材以技能操作和技能培养为主线，用图文相结合的方式，通过实例，一步步地介绍各项操作技能，便于学习、理解和对照操作。

这套教材适合于各级各类职业学校、职业培训机构在开展职业技能短期培训时使用。欢迎职业学校、培训机构和读者对教材中存在的不足之处提出宝贵意见和建议。

人力资源和社会保障部教材办公室

简介

本书是职业技能短期培训教材之一，主要内容是超市解决顾客投诉的案例及案例分析，包括顾客投诉事例的描述、接待顾客处理问题的过程和对处理结果的分析。

本书的作者团队长期工作在具有先进管理理念的超市第一线，具有丰富的工作经验和培训经验，特别是书中收集了超市服务一线的大量生动案例，用成功的经验和失败的教训来说明先进的服务理念及各种服务技巧如何有机结合，是十分实用的超市服务岗位培训手册。通过对本书的学习，有助于提高超市服务人员处理顾客投诉的水平。

本书可用于超市服务台岗位人员的培训，也可供超市中与服务相关的岗位人员学习和参考。

本书由周申磊主编，庞淑华、齐飞副主编，孙涛、祁琰、胡小芳参编。庞淑华绘图。

编者说明

近十几年来，随着我国市场经济的快速发展和人们生活水平的不断提高，超级市场得到了蓬勃发展，超级市场给人们带来了丰富实惠的商品、方便舒适的购物环境、愉快自由的购物过程，这些无疑提高了人们的生活品质。同时，超级市场以新的购物场所、新的经营方式带给人们新的购物理念，它与现代人快节奏的生活相呼应，也在改变人们的生活方式。

大量超市的出现，特别是连锁超市的出现，促进了我国传统商业的变革，这种变革使经营理念、经营机制和管理手段发生了翻天覆地的变化。相对于传统商业零售店中的从业者，超市在岗位人员结构上有了根本的变化，在观念和技能上也有了彻底的改变。无论在外资超市还是在我国超市中都有着大量理货、收银、服务、商品检验、安全管理等岗位工作人员，他们中有老商业售货员、服务员，也有刚刚走出校门的中专生、大专生、甚至大学生，还有来自农村的打工者，这些人组成了一只庞大的超市员工队伍，是超市从业人员中的主力军，这支主力军正随着超市的繁荣与发展不断成熟起来。超市这个有生命力的行业也给他们带来无限发展空间。他们在工作中实现自身的价值，感受工作的快乐，寻求发展机会，憧憬美好的明天。

我们根据十几年从事超市工作的经验编写了这套书，愿这套

书对我们超市的主力军更好地认识超市、掌握超市的知识、学习本岗位业务、增强实际工作能力有所帮助。



超市员工更加憧憬美好明天

目录

案例 1	一只“飞”进盒装酸奶的苍蝇	(1)
案例 2	变质的烤鸭	(5)
案例 3	果丹皮中的线头	(8)
案例 4	“上当受骗”的两位年轻女士	(12)
案例 5	自行车的海报照片与实物不符	(15)
案例 6	一块二毛钱	(18)
案例 7	五角钱换来一颗心	(21)
案例 8	赠送胶水的促销饮料	(24)
案例 9	保质期内的发霉面包	(27)
案例 10	发霉的寿桃和一扇打碎的门	(30)
案例 11	一句话招来 3 000 元赔偿	(35)
案例 12	合适不合身的内衣	(39)
案例 13	一只苍蝇和一个饭盒	(42)
案例 14	一瓶“假”茅台	(46)
案例 15	放错位置的牛奶	(49)
案例 16	被“冤枉”的七旬老太	(52)
案例 17	从 20 万元到 500 元的赔偿	(56)
案例 18	一双损坏的名牌皮靴	(60)
案例 19	购物时丢失了自行车	(64)
案例 20	谁偷走了我的东西?	(67)
案例 21	“假冒伪劣”的鱼罐头	(70)

案例 22	发“臭”的扒鸡	(73)
案例 23	过期的火腿肠	(77)
案例 24	都是促销惹的祸	(81)
案例 25	“不正常”的皮肤	(85)
案例 26	顾客摔倒以后	(88)
案例 27	急脾气的老大爷	(92)
案例 28	如果都像你这样对待顾客就好了	(95)
案例 29	处理顾客理赔要谨言慎行	(98)
案例 30	变质的大米	(101)
案例 31	“这是超市的规定”	(104)
案例 32	“这事儿应该他们负责”	(107)
案例 33	顾客的问题被踢皮球	(110)
案例 34	10 元假币	(113)
案例 35	超市的声誉在 100 元中考验	(117)
案例 36	刷不出钱的信用卡	(121)
案例 37	理解和宽容顾客的误解	(124)
案例 38	一件被刷破的新皮衣	(127)
案例 39	生气泡的微波盒	(130)

案例 1 一只“飞”进盒装酸奶的苍蝇



案例描述

2007 年的一天，某超市服务台接到一起投诉，顾客称她的孩子在该超市购买的某品牌酸奶中喝出只苍蝇。事情经过是这样的：顾客李女士带孩子在超市购买酸奶后，到附近一家餐馆吃饭，吃完饭李女士随手拿出酸奶给孩子喝，自己则在一边跟朋友聊天。突然，孩子大叫：“妈妈，盒子里有只苍蝇！”李女士闻声望去，只见孩子喝的酸奶盒中有只苍蝇（当时酸奶盒已被孩子用手撕开）。李女士顿时火冒三丈，带着孩子来超市投诉，一口咬定是超市卖的酸奶有问题。

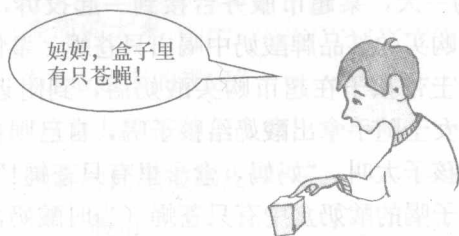
听了李女士的陈诉后，接待员说：“您既然说酸奶有问题，那就带孩子去医院检查，有问题我们负责！”李女士听后更是气愤，在服务台前大声质问道：“你负责？好，现在我让你去吃 10 只苍蝇，然后我带你去医院检查，我来负责，好不好？”李女士还声称要去消费者协会投诉，喧哗声引来许多顾客围观。

此时，客服经理来到现场，他马上让那位接待员离开，然后一边道歉一边把李女士请到办公室，耐心询问事件经过。但经过两个多小时的交谈，事情也没有得到解决，最后他只好请李女士留下联系电话，提出另找时间再进行协商。

第二天，客服经理主动给李女士打电话，表示超市已与某牛奶公司取得联系，并邀请李女士及其家人到该公司生产线参观，还提出可以联系相关检验部门对苍蝇的死亡时间进行鉴定与确

认。同时，客服经理再次为接待员的莽撞向李女士赔礼道歉。此时的李女士已经过了气头，她感到客服经理对此事认真负责，态度也缓和了许多。接着，客服经理对事发的地点（环境并不是很好的小饭店）、时间（大人不在现场）、现场情况（酸奶盒没有封闭，已被孩子撕开）等进行了分析，让李女士意识到不能排除苍蝇是后落入酸奶盒中，而非酸奶本身带有的。

经过再次沟通，李女士在电话中表示，是那位接待员所说的话激怒了她，既然超市对这件事这么重视，也作出了合理的解释，她就不再追究此事了。



案例分析

投诉原因：

顾客在超市购买的盒装酸奶中发现苍蝇，怀疑是产品质量问题。该投诉应该归为产品质量类投诉，但由于接待员的处理不当，使本案例带有了服务类投诉的色彩。

处理过程：

1. 接待员的处理

在接到李女士投诉时，接待员没能热情接待，态度生硬，导致李女士更加气愤。

投诉的顾客一般是很生气的，接待顾客投诉时，接待员第一时间的态度相当重要。顾客正在气头上时会很激动，这时接待员

应首先道歉，不能与顾客发生争辩，也不能对顾客不理不睬，更不能恶语中伤，否则只能激化矛盾。另外，应该让顾客充分发泄和抱怨，等顾客稍冷静下来后再解释理由。

2. 客服经理的现场处理

客服经理通过和李女士亲切诚恳的沟通，了解了事情的详细经过，掌握了重要的细节。他与李女士沟通时询问的重点是：事发的地点（以确定餐厅卫生情况）、当时酸奶盒的状态（了解酸奶盒是已经被撕开还是只插了吸管，以确定有无飞入苍蝇的可能）、当事人的情况（确认苍蝇是孩子先发现的还是大人先发现的）。

了解事情发生的具体时间、地点、环境、当事人等重要情况，对分析事情原因有很大帮助。在接待投诉时，详细了解事情发生时的具体情况非常重要。这项工作要建立在充分调查的基础上，不能只听当事人一面之词。

3. 客服经理的后续处理

客服经理本着为顾客负责的态度，联系了供应商，邀请李女士参观生产流水线，这使李女士感到超市很重视此事，同时也对自己持有的酸奶盒内本身带有苍蝇的观点产生了怀疑。

处理结果：

客服经理适时地（即顾客冷静时）帮助顾客分析问题产生的原因，使顾客了解到责任不一定在超市，很有可能另有原因，因此不再追究。



案例点评

客服经理对投诉的处理是比较到位的，以下几点技巧值得借鉴：

1. 及时更换接待员和交谈地点，做到换位思考，即站在顾客的角度思考问题。

2. 态度诚恳，在责任不清时，暂时将责任承担下来，真诚道歉。

3. 在谈判没有结果时，变更谈判时间，让顾客有时间冷静下来。

4. 认真负责，提出的解决方案超出了顾客的预期，感动了顾客。

案例 2 变质的烤鸭



案例描述

2005年8月的一天中午，某超市客服经理接到一起电话投诉，打电话的是一位男顾客，他非常气愤：“你们这是什么破店！我刚才买的烤鸭是臭的，我要找你们领导投诉！”原来，这位男顾客中午要请几个外地的同学在家吃饭，上午到超市买了一只袋装的某名牌烤鸭。午饭时一桌子菜上得差不多了，正等着这道“北京特产”露脸呢，谁知一打开，就散发出一股难闻的臭味，烤鸭变质了！男顾客觉得十分丢面子，便火气冲天地打电话要求超市加倍赔偿。

听完顾客的诉说，客服经理第一个反应就是：得让顾客吃好这顿饭！她马上问清了顾客的住址，让顾客先开饭，并保证以最快的速度将质量合格的烤鸭送过去。

客服经理迅速叫来厂家促销员，取了两只同品牌的烤鸭，立刻向顾客家飞奔而去。当顾客看到满头大汗、衣衫湿透，拎着两只烤鸭站在门口的客服经理时，火气一下子全消了。

“真是对不起，耽误你们聚会了，我们店另给您送了两只烤鸭表示歉意，你们慢慢吃吧，不打扰了。”客服经理抱歉地说。

“谢谢，非常感谢！那您慢走，我不送了！”男顾客觉得找回了面子，也真诚地说。

客服经理出门时，听到里面一位女士称赞：“这个超市的服务还真不错！”



案例分析

投诉原因:

在超市购买的烤鸭变质,这属于产品质量类投诉。

处理过程:

1. 客服经理接听顾客电话投诉

客服经理首先耐心地倾听顾客抱怨,其次认真了解事情的原委,问清顾客购买商品的时间、品牌与价格。她设身处地为顾客着想,第一时间向顾客道歉,并没有讲诸如这烤鸭是名牌产品,过去没发生过此类问题,或今天天气炎热商品易腐等推卸责任的话,使顾客的火气有所消退。

2. 迅速抓住解决问题的关键点

顾客将几个好朋友聚在一起不容易,“让朋友吃好这顿饭”,挽回顾客的“面子”是解决这个问题的关键。客服经理反应很快,当机立断问清顾客的住址,决定亲自将合格的同种烤鸭送货上门。

客服经理并没有按照顾客的思路在商品赔偿的数量、方式上和顾客商量讨论,也不坐等顾客上门解决问题,而是立即送新货上门,不耽误顾客的朋友聚会,出乎顾客意料,顾客火气再次消减。

3. 把烤鸭送到顾客家

客服经理不光决定快，行动也快，急顾客之所急，亲自把烤鸭送到顾客家中，感动了顾客，使顾客的火气全消。

处理结果：

客服经理把烤鸭送到后马上就走，一是出于礼貌，不影响顾客会朋友；二是尽快圆满地解决这起客怨。



案例点评

这个投诉客服经理解决得非常成功，不但使顾客满意，还让更多的人亲眼目睹了该超市的服务，对超市起到了很好的宣传作用。

这个案例给我们的启示是：

1. 解决投诉时要抓住问题的关键点，了解顾客的真实想法。投诉的顾客很多情况下是出于气愤才要价很高，其实他们不一定是要求物质赔偿，而是要求精神安慰。

2. 解决投诉一定要快，不能“拖延”，有时越拖延事情越不好办。如果客服经理拖到第二天再送烤鸭，结果恐怕就不会这么圆满了。

案例3 果丹皮中的线头



案例描述

2003年10月的一天，年近六旬的王女士气喘吁吁地找到某超市服务台，把一个某品牌果丹皮和购物小票往服务台上一扔，说：“你们卖的‘好’果丹皮，把我们家孩子吃坏了，你们说怎么办吧！”见此情景，工作人员礼貌地请王女士到后场办公室，由客服经理亲自接待。

客服经理一边核实商品情况，一边询问王女士事情的经过。原来，王女士从超市购买了某品牌果丹皮，回家后取出一根给一岁多的外孙食用。孩子吃到一半时，王女士发现孩子嘴里含着一根白色线头。王女士吓了一跳，马上把线头从孩子嘴里拽了出来，随即发现，线头的另一端被牢牢地裹在果丹皮里，而刚从孩子嘴里拽出的部分约长1厘米。

在交谈中客服经理还得知王女士的女儿身体不好，好不容易才生下这个外孙。孩子出生后体质一直很弱，所以王女士平时对外孙关怀备至，唯恐孩子出点儿差错。可今天居然让孩子从果丹皮里吃出了线头，而且无法断定孩子是否已经把线头吃进了肚子里，她怕无法向女儿女婿交代，所以格外着急、生气。客服经理问清情况后说：“阿姨，您先别着急，果丹皮有问题，是我们工作没做好。但现在孩子最重要，我还是先陪您带孩子上医院做个检查吧，如果没事，咱们就都放心了，万一有事，也别耽搁了治疗时间，您说呢？”