


## образец письма извинения



Загрузок: 2867    Скорость: 1.43 Мб/с

**СКАЧАТЬ**

Рейтинг: ★★★★★  
Автор: Clopper

Безопасно! Вирусов нет

В ❤️ 196    Нравится 100    Твитнуть    +1    50    95

161 комментариев В



**Саша**  
Благодарочка за все!  
1 минуту назад



**Ангелина**  
Побольше бы таких сайтов.  
1 минуту назад



**Гриша**  
Первый раз тут, скорость загрузки радует, наличие файлов тоже!  
1 минуту назад



**Марина**  
Всем советую, качает быстро.  
1 минуту назад



**Леша**  
не поверил глазам, есть все. спасибо!  
1 минуту назад



**Оксана**  
Глупости говорят, что незаменимых не бывает, без этого сайта я бы пропала.  
1 минуту назад

часто возникают ситуации в которых разворачивается конфликт между потребителем и поставщика услуг. Есть очень хорошая поговорка, клиент всегда прав и зачастую это и есть правда, конечно не во всех случаях. После конфликта, клиенту ради принципа хочется получить вот такое письмо, в котором приносится извинение за произошедший конфликт. Письмо с извинениями (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут / были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем. Ниже вы найдете несколько фраз, используемых при написании Apology Letter. Приходилось ли вам составлять письма в ситуациях, когда нужно проявить внимание, продемонстрировать участие, выразить благодарность и др.? К числу подобных писем относятся письма-благодарности, письма-поздравления, письма-извинения, письма-соболезнования, письма-приглашения. Что вы знаете об особенностях их оформления и содержания? Этикет – слово французское по происхождению, первоначально означало “ярлык”, “этикетка”. Это служебное письмо, в котором выражается просьба простить за несвоевременное выполнение заказа, опоздание на встречу, бухгалтерские ошибки, нарушения условий договора и т.п. Итак, осознав свою вину, вы непременно должны извиниться и принять все необходимые меры, чтобы такие досадные случаи больше не повторялись. Например: Уважаемые господа! в концернашого концерну. Данный шаблон предназначен для ситуаций, когда мы подвели адресата, не выполнили взятых на себя обязательств, допустили ошибку - и вынуждены в этом признаваться. При этом мы хотим сохранить хорошую репутацию и не хотим разрыва отношений с адресатом. О правилах написания подобных писем можно подробнее прочесть в книге "Искусство делового письма. Законы, хитрости, инструменты" . В правой колонке таблицы представлен полный текст письма, в левой перечислены использованные приемы. Письмо-извинение является одним из видов делового письма. Оно составляется в том случае, если автор желает принести извинения за какие-либо неудобства, причиненные адресату по его вине. Чтобы письмо было благосклонно воспринято адресатом, оно должно быть искренним и не содержать ложную информацию. Не рекомендуется приводить всевозможные оговорки или увертки, а также сваливать вину на третье лицо. Как правильно написать письмо-извинение клиентам? Структура письма и примеры. Рано или поздно, но в любом бизнесе возникает потребность принести извинение перед клиентом за вольные или невольные ошибки своей компании. Отправка письма-извинения клиенту - очень полезная стратегия, которая позволяет исправить ситуацию, удержать клиента и сохранить деловую репутацию фирмы. Последнее особенно важно в наш век социальных сетей, когда негативные факты о деятельности компании могут моментально распространиться по всему свету. Никто не идеален. Это факт. Порой встречаются ситуации, когда вы по каким-то загадочным причинам отправляете своим клиентам письма с ошибочной или неточной информацией. Естественно, серьёзный сервис должен выглядеть достойно и найти правильный выход из сложившейся ситуации. Запомните, нет ничего зазорного в том, что вы отправите вдогонку письмо с извинениями, в котором также сообщите клиентам точную и безошибочную информацию. Только во всём важен подход.