



كتابة الشكاوى والاستجابة لها بفعالية

Effectively writing and responses for complaints

تمثل كتابة خطاب شكوى عملاً غير محبّب، ولكن إذا تمت المهمة بصورة جيدة، يمكن أن تكون النتيجة النهائية مرغوبة جداً. يمكن أن تستخدم خطابات الشكوى بغرض استبدال منتجات أو إعادة أموال أو تغيير سياسة شركة أو تشريع حكومي، بالنسبة لتأثير الإعلام وهكذا.

Writing a complaint letter is often an undesirable task, but if it is done well, the end result can be very rewarding. Complaint letters can be used for the purpose of having products replaced or money refunded, for changing company policy or government legislation, for influencing the media, and so forth.

عادة خطاب الشكوى أكثر تأثيراً من مجرد المكالمة التليفونية أو رسالة بريد إلكتروني. الأكثر من هذا، في كثير من الحالات، يمكن أن يضيف الشكل الرسمي لخطاب الشكوى جدية إلى الموقف والتي سوف تحقق النتائج المرجوة. عندما تكتب خطاب شكواك عين غرضاً ومخرجاً محدداً تريد تحقيقه، وأشر إلى هذه الأفكار في خطابك.

Often a complaint letter is more effective than a simple phone call or e-mail message. Furthermore, in many cases, the formality of a complaint letter can add a seriousness to the situation that will bring results. When writing your complaint letter, identify a definite purpose and outcome that you want to achieve, and indicate those ideas in your letter.

الشفيس عن إحباطك قد يجعلك تشعر أنك أفضل، ولكنه لا يعطي النتائج الأفضل. ومع ذلك، خطاب الشكوى جيد الكتابة والذي يخاطب الشخص الصحيح، يمكن أن يكون فعالاً إلى حد كبير.

Venting frustration may make you feel better, but it won't produce the best results. A well-written complaint letter addressed to the right person, however, can be extremely effective.

خطابات الشكاوى الفعالة (وأي طريقة أخرى للشكوى) يجب أن تكون:

Effective complaints letters (and any other way of complaining) should be:

- الخطابات الموجزة - يمكن أن تفهم بسرعة.
 - Concise letters can be understood quickly.
 - الخطابات الواثقة والمحترمة - تلك الخطابات جيدة الكتابة وتقدم بصورة مهنية - تتمتع بمصداقية أكبر، وتؤخذ بمزيد من الجدية.
 - Authoritative letters - letters that are well written and professionally presented - have more credibility and are taken more seriously.
 - الخطابات الواقعية - تمكن القارئ من أن يرى في الحال التفاصيل ذات الارتباط، والتواريخ، والمتطلبات، إلخ. وأن يبرر الإجراء لحل الشكوى.
 - Factual letters enable the reader to see immediately the relevant details, dates, requirements, etc., and to justify action to resolve the complaint.
 - الخطابات البناءة - ذات بيانات إيجابية مع اقتراحات إيجابية - تشجع الإجراء والقرارات السريعة.
 - Constructive letters - with positive statements, suggesting positive actions - encourage action and quicker decisions.
 - الخطابات الودية - تحمل نعمة تعاونية ومجاملة - تأخذ الأولوية لأن القارئ يستجيب بصورة إيجابية للكاتب ويريد المساعدة.
 - Friendly letters - with a considerate, cooperative and complimentary tone - are prioritised because the reader responds positively to the writer and wants to help.
- تؤسس هذه الشكاوى على التعاون، العلاقات، الحل البناء للمشكلة، ومن ثم قابلة للنقل إلى شكاوى التليفون والمباشرة وجهاً - إلى - وجه.

These complaints methods are based on cooperation,

relationships, constructive problem-solving, and are therefore transferable to phone and face-to-face complaints.

اكتب خطابات موجزة

Write concise letters



نحن جميعاً نستقبل اتصالات كثيرة تصل إلى حد المبالغة هذه الأيام، وخاصة الخطابات. يتسلم الأفراد العاملون في إدارات الشكاوى خطابات كثيرة إلى حد لافت، ولا يمكنهم أن يقرأوا كل خطاب بالكامل. الخطابات الوحيدة التي تقرأ كاملة هي تلك الخطابات الأكثر إيجازاً، ووضوحاً، وإحكاماً. الخطابات التائهة أو الغامضة لن تقرأ على وجه صحيح. المسألة بسيطة - لكي يتم التعامل معه، يجب أن تقرأ خطابك أولاً. لكي يقرأ، يجب أن يكون خطابك موجزاً. يجب أن يضع خطاب الشكوى الموجز نقطته الأساسية في أقل من خمس ثوان. قد يأخذ خطاب الشكوى تتابعياً أكثر قليلاً من خمس ثوان لشرح الموقف، ولكن أولاً يجب أن يفهم القارئ النقطة الأساسية في ثوان معدودات.

We all receive too many communications these days, especially letters. People in complaints departments receive more letters than most, and cannot read every letter fully. The only letters that are read fully are the most concise, clear, compact letters. Letters that ramble or are vague will not be read properly. So it's simple - to be acted upon, first your letter must be read. To be read your letter must be concise. A concise letter of complaint must make its main point in less than five seconds. The complaint letter may subsequently take a few more seconds to explain the situation, but first the main point must be understood in a few seconds.

ضع هيكلاً تنظيمياً لخطابك لكي يتضمن رأس الخطاب - والتي تحدد الموضوع واسم المنتج، الخدمة، الشخص، الموقع مع الرمز أو رقم الإحالة إذا كان متاحاً⁽¹⁾.

Structure your letter so that you include a heading - which identifies the issue and name of product, service, person, location, with code or reference number if applicable.

ثم اذكر الحقائق البسيطة، مع التواريخ والتفاصيل المرتبطة.

Then state the simple facts, with relevant dates and details.

بعد ذلك اذكر ما تريده أن يحدث - طلب إيجابي من القارئ لكي يستجيب له.

Next state what you'd like to happen - a positive request for the reader to react to.

ضمن خطابك أيضاً بعض الشيء على سبيل المجاملة حول المنظمة و/أو منتجاتها، خدماتها، أو أفرادها. على سبيل المثال:

Include also, something complimentary about the organization and/or its products, service, or people. For example:

"لقد كنت ومازلت مستخدماً لمنتجاتكم/خدماتكم، وحتى الآن كنت أعتبركم دائماً المورد/المنظمة الأفضل. لذلك، لدي كل الثقة بأنك سوف تفعل كل ما تستطيعه لتسوية هذا الموقف."

"I've long been a user of your products/services and up until now have always regarded you as an excellent supplier/organization. I have every faith therefore that you will do what you can to rectify this situation."

حتى إذا كنت غاضباً جداً، من المهم دائماً أن تقدم تعليقاً إيجابياً ومجاملاً. سوف يجعل هذا القارئ/المنظمة أكثر ميلاً إلى "الرغبة" في مساعدتك.

Even if you are very angry, it's always important to make a positive, complimentary comment. It will make the reader and the organization more inclined to 'want' to help you.

لا تدفن نقاطك الأساسية في خطاب طويل حول المشكلة. ضع نقاطك الأساسية أولاً في خطاب قصير، ثم أرفق التفاصيل.

The main point is, do not bury your main points in a long letter about the problem. Make your main points first in a short letter, and attach the details.

المخطبات الواثقة والمحترمة لها مصداقية وتحمل الكثير من الوزن Authoritative complaints letters have credibility and carry more weight



الخطاب الواثق في كتابته وتصميمه له أهمية خاصة بالنسبة للشكاوى الخطيرة، أو ذلك الذي له مضامين مالية كبيرة، ما الذي يضع الخطاب في موضع الثقة والوزن الكبير؟ التقديم المهني، قواعد اللغة والتهجئة جيدة، الصرامة والوضوح. استخدام الكلمات رفيعة الثقافة (بافتراض أنها مستخدمة بصورة صحيحة)، لغة الصحيفة الكبيرة، وليست صحف المخصصات - يمكن أيضاً أن تساعد على إعطاء خطابك انطباع أكثر مصداقية. ما يمكن أن يبدو عليه خطابك، تقديمه، لغته، ونغمته، يمكن أن تساعد جميعها على بناء مصداقيتك - إنه يزيد الثقة بك وتصديقك، وأنت تعرف حقائقك، وأنه من المحتمل أن لديك قضية.

An authoritative letter is especially important for serious complaints or one with significant financial implications. What makes a letter authoritative? Professional presentation, good grammar and spelling, firmness and clarity. Using sophisticated words (providing they are used correctly) - the language of a broadsheet newspaper rather than a tabloid - can also help to give your letter a more authoritative impression. What your letter looks like, its presentation, language and tone, can all help to establish your credibility - that you can be trusted and believed, that you know your facts, and that you probably have a point.

لذلك، فكر في ترتيب أجزاء خطابك - إذا كانت كتاباتك كمستهلك خاص، استخدم رأس الخطاب بالصورة المفضلة - تأكد من أن الاسم، وتفاصيل العنوان والشخص المخاطب صحيحة، والتاريخ، جعله مرتباً، والمسافات جيدة، اطبع اسمك تحت توقيعك.

So think about your letter layout - if writing as a private consumer use a letterhead preferably - ensure the name and address details of the addressee are correct, include the date, keep it tidy, well-



spaced, and print your name under your signature.

إذا نسخت خطابك إلى شخص ما آخر، أظهر أن هذا قد حدث (عادة باستخدام التوقيع). إذا أرفقت صفحات تفصيلية أو صوراً فوتوغرافية أخرى أو أدخلت أي شيء آخر كمرفات، اذكر هذا على الخطاب (عادة باستخدام المختصر "enc" أسفل الصفحة).

If you copy the letter to anyone show that this has been done (normally by using the abbreviation 'c.c.' with the names of copy letter recipients and their organizations if appropriate, beneath the signature.) If you attach other pages of details or photocopies, or enclose anything else such as packaging, state so on the letter (normally by using the abbreviation 'enc.' the foot of the page).

عندما يقرأ الناس الخطاب، فإنهم يكونون انطباعاً صحيحاً أو خاطئاً عن الكاتب، والذي يمكن أن يؤثر على الاستجابة والاتجاه. لذلك، فإن كتابة خطاب له مصداقية وثقل يخلق الثقة والاحترام يكون مفيداً.

When people read letters, rightly or wrongly they form an impression about the writer, which can affect response and attitude. Writing a letter that creates an authoritative impression is therefore helpful.

يجب أن تتضمن خطابات الشكاوى كل الحقائق الواقعية

Complaints letters must include all the facts

إنك تحتاج في المنظمة المعنية إلى شخص ما في بعض المراحل لكي يقرر سلسلة من الإجراءات استجابة إلى خطابك، والتي سوف تحل شكاوك. بالنسبة لأي شكاوى ذات أهمية لافتة، سوف يتضمن الحل بصورة عادية شخصاً ما ملتزماً بموارد وتكاليف المنظمة. حيث يكون في عهدّة الناس الموارد أو التكاليف، فإنهم يخضعون إلى المساءلة والتبريرات الصحيحة. لأن المنظمات بصفة عامة من كل الأنواع موجودة لتوفير عائد على الاستثمار. سوف يتضمن حل شكاوك نوعاً ما من التكلفة أو الاستثمار، ومهما كان صغيراً فإنه يحتاج إلى تبرير. إذا لم يكن هناك تبرير كاف فإن الاستثمار المطلوب لحل المشكلة لا يمكن اعتماده. لذلك تأكد من أنك تقدم الحقائق، التاريخ والتفاصيل ذات الصلة وبصورة واضحة. تأكد من أنك تضمن كل الحقائق الضرورية، والتي سوف تبرر لماذا يجب حل

شكواك (طبقاً لاقتراحك الذي يفترض أنك قدمت واحدة).

In the organization concerned, you need someone at some stage to decide a course of action in response to your letter, that will resolve your complaint. For any complaint of reasonable significance, the solution will normally involve someone committing organizational resources or cost. Where people commit resources or costs there needs to be proper accountability and justification. This is generally because organizations of all sorts are geared to providing a return on investment. Resolving your complaint will involve a cost or 'investment' of some sort, however small, which needs justifying. If there's insufficient justification, the investment needed to solve the problem cannot be committed. So ensure you provide the relevant facts, dates, names, and details, clearly. Make sure you include all the necessary facts that will justify why your complaint should be resolved (according to your suggestion assuming you make one).

الخطابات والاقتراحات البناءة تجعل الشكاوى أكثر سهولة في حلها

Constructive letters and suggestions make complaints easier to resolve:

أكد على ما هو إيجابي حيث يكون ممكناً. يعني هذا تقديم الأشياء في الضوء الإيجابي. التعامل مع حمل كامل من البيانات السلبية ليس سهلاً على أي شخص، وبصفة خاصة أفراد خدمة العميل، الذين سوف يتعاملون مع اتصالات معظمها سلبية ونقدي طول اليوم. كن مختلفاً، حينما تكون إيجابياً وبنياً. اذكر الحقائق وبعد ذلك اقترح ما يلزم فعله لحل الموضوعات. إذا كان الموضوع معقداً اقترح بأنك سوف تكون مرناً إلى أقصى ما يمكنك للمساعدة في الوصول إلى مخرج إيجابي. قل إنك سوف تحب أن تجد طريقة متقدمة، بدلاً من إنهاء العلاقة. إذا أخبرتهم بأنك تأخذ عملك إلى مكان آخر، وإنك سوف لا تتعامل معهم مرة أخرى، إلخ، حينئذٍ لن يكون لديهم حافز قوي للبحث عن مخرج جيد. إذا أظهرت انطباعاً سلبياً، نهائياً غير قابل للإنقاذ، سوف يعاملونك على هذا الأساس. يعمل الموردون من كل الأنواع بجد واجتهاد للأفراد الذين يظلون مخلصين، ومستعدين للعمل خلال الصعوبات، بدلاً من القفز من السفينة عندما تظهر مشكلة. يرحب الكثير من الموردين والمنظمات عملياً بالشكاوى باعتبارها فرصاً للتحسين.

Accentuate the positive wherever possible. This means presenting things in a positive light. Dealing with a whole load of negative statements is not easy for anyone, especially customer service staff, who'll be dealing with mostly negative and critical communication all day. Be different by being positive and constructive. State the facts and then suggest what needs to be done to resolve matters. If the situation is complex, suggest that you'll be as flexible as you can in helping to arrive at a positive outcome. Say that you'd like to find a way forward, rather than terminate the relationship. If you tell them that you're taking your business elsewhere, and that you're never using them again, etc., then there's little incentive for them to look for a good outcome. If you give a very negative, final, 'unsavable' impression, they'll treat you accordingly. Suppliers of all sorts work harder for people who stay loyal and are prepared to work through difficulties, rather than jump ship whenever there's a problem. Many suppliers and organizations actually welcome complaints as opportunities to improve.

مثال Example

الموضوع : منتج معيب

Subject: Defective product

.Dear Mr. Morgan

عزيزي السيد / مورجان

لقد اشترت منتج الخبيز XYZ إيصال رقم 123445 من شركتكم في 20 يونيو. إنني آسف أن أحيطكم علماً بأن المنتج معيب، وأن الشكاوى الشفوية العديدة إلى أفراد شركتكم لم يترتب عليها أية نتائج.

I had bought the XYZ Baking Product, receipt number 123445 from your Company on 20th June. I regret to inform you that the product is defective and my numerous verbal complaints to your personnel have yielded no results.

إنني أطلب منك إما أن تستبدل هذا المنتج بمنتج جديد يؤدي مهمته أو تعيد أموالني خلال أسبوع.

I request you to either replace the product with a functioning new product or refund my money within one week.

لم أتعرض أبداً للإحباط مع أي منتج من منتجاتكم في الماضي وأنا أتطلع إلى إجراءاتكم السريع الذي يتناول هذه الحالة.

I have never been let down by any of your products in the past and I look forward to your immediate action on this occasion.

إنني أرفق طيه نسخة من الإيصال ليساعدك على المبادرة باتخاذ قرار سريع.

I am enclosing a copy of the Receipt to help you initiate immediate action.

Thanking You,

Sincerely,

.....

Encl: Copy of Receipt

أشرك

المخلص

.....

بداخله: نسخة من الإيصال

نصائح Tips

خطابات الشكاوى سهلة مع هذه
الموضوعات

Complaint letters are easy for
these topics

1 - يشكو تأخير تنفيذ الطلب

1. Complain about a delay in an order

النصيحة: عندما يذهب الوقت إلى أبعد من المعيار "من ستة إلى ثمانية أسابيع للتسليم" قد تحتاج إلى إرسال هذا الخطاب. احترس حيث التذكير الودي عادة يؤتي ثماره بصورة أفضل من النقد في هذه الحالات.

Tips: When the time goes beyond the standard "six to eight weeks for delivery," you may need to send this letter. Be aware that a friendly reminder usually works better than criticism in these cases.

2 - يشكو من غلطة تسليم أو خطأ شحن

2. Complain about a faulty delivery or a shipping error

النصيحة: تذكر أن معظم دوائر الأعمال ترغب في عملاء راضيين، لذلك، سوف تكون على استعداد للوصول معك إلى حل عادل. يجب أن يتحدث خطابك بوضوح، ولكن باحترام، بأنك غير راضٍ مع الخدمة التي استلمتها. إذا كانت الشركة قد قدمت لك بصورة متكررة خدمة سيئة، وترفض تصحيح الموقف، وأنت تشعر بأن لجوءك إلى الشركة فقط من أجل متابعة إجراء قانوني، التفيس عن مشاعرك بطريقة تكتيكية ولكنها حاسمة.

Tips: Remember that most businesses want satisfied customers, so they will be willing to work out an equitable solution. Your letter should communicate clearly, but respectfully, that you are dissatisfied with the service you have received. If the company has repeatedly given you bad service and refuses to correct the situation and you feel your only recourse is to pursue legal action, voice your feelings in a tactful but firm way.

3 - يشكو من تسديد أو تسوية تأمين غير عادلة

3. Complain about an unfair insurance payment or settlement

النصيحة: عندما تشعر بأن التسوية المقترحة أو المعطاة أقل مما تستحق، فإن هذا الخطاب هو إحدى الطرق لتغييرها. تأكد من أنك تضمن خطابك التوثيق الذي سوف يدعم مطالبتك. إذا ظهر أن الشركة ليست مستعدة للتعامل معك، أو ترفض دراسة التماسك، تستطيع أن ترسل نفس المعلومات في صورة التماس إلى الهيئة التي تنظم صناعة التأمين في بلدك. "تذكر" أن توصل الحقائق وليس الغضب أو الإحباط، لا توجه إهانة إلى شركة التأمين. قد تتناول شكاوى أخرى إلى أو حول شركة تأمين بنفس الطريقة.

Tips: If you feel that a settlement, proposed or given, is less than you deserve, this letter may be one way to get it changed. Be sure to include documentation that will support your claim. If the company seems unwilling to work with you, or refuses to consider your appeal, you can send the same information in

an appeal to the agency that regulates the insurance industry in your country. Remember to communicate facts, not anger or frustration, and don't insult the insurance company. You may handle other complaints to or about an insurance company in the same way.

الاستجابات إلى الشكاوى The Responses To The Complaints



When you are Not at Fault

عندما لا تكون مخطئاً

Practice

الممارسة

- أجر جلسات عصف ذهني للشكاوى التي تلقيتها.
- Brainstorm complaints that you have had.
- اختر إحداها لكي تستجيب لها.
- Chose one to respond to.
- اتبع هذه الخطوات الإرشادية.
- Follow these guidelines.

Tone

البنغمة

- احتفظ ببنغمة حيادية وتمسك بالحقائق.
- Maintain a neutral tone and stick to the facts.
- كن مهذباً.
- Be courteous.

1. Opening

1- الافتتاح

اشكر الشخص على كتابته المشكلة. قدم الثناء لشخصه ومشاعره. يكتب الناس الشكاوى لكي يستمع إليهم، ليحصلوا على التعاطف، أو الاعتذار، أو الإجراء، أو بعض التسويات المالية.

Thank the person for writing about the problem. Acknowledge the person and the feelings. People write complaints to be heard, to get sympathy, an apology, action, or some financial adjustment.

"إنتي آسف" و "إنتي نادم" تعني أنك لم تفعل شيئاً خطأً.

"I'm sorry" and "I regret" means you did nothing wrong.

"أعتذر" تعني أنك فعلت شيئاً ما خطأً.

"I apologize" means you did do something wrong.

- أشكرك على بريدك الإلكتروني الذي يعبر عن إحباطك.

- Thank you for your e-mail expressing your disappointment.

- أقدر أنك أعطيتنا الفرصة لنعرف هذا.

- I appreciate you letting us know about this.

- إنتي أفهم إحباطك.

- I understand your frustration.

- آسف على ما تعرض له من اضطراب/صعوبات.

- I regret you had trouble/difficulties.

- إننا نأسف على سوء الفهم، أو سوء الاتصال حول

- We regret the misunderstanding/miscommunication about

- إننا نأسف لسماعنا عن

- We are sorry to hear about

2. Focus

2 - التركيز

ارتباطاً بالمشكلة المحددة. اشرح لماذا أنت غير مخطئ.

Relate to the specific problem. Explain why you are not at fault.

لا تقترض أن القارئ يشارك اللوم، حتى عندما يفعل هو أو هي.

Do not suggest that the reader shares the blame, even if s/he does.

- لسوء الحظ، كان هنا خارج سلطتنا/ليس في متناول أيدينا.

- Unfortunately this was beyond our control/out of our hands.

- آسف إننا لم نستطع أن نفعل أي شيء نحو

- I'm sorry that we couldn't do anything about

- دليل عملنا/سياستنا/معلوماتنا تقول

- Our handbook/policy/information says

- كنا تحت الانطباع بأن

- We were under the impression that

- المعلومات التي وفرتها تشير

- The information you provided indicated

3. Action

3 - الإجراء

Relate to what the reader wants يرتبط بما يريده القارئ.

- فحصت ما حدث، وعلمت أن

- I looked into what happened, and I learned that

- لسوء الحظ لم أستطع (فعل أي شيء يريده القارئ) ولكنني أستطيع

- Unfortunately I cannot (do whatever the reader wants) but I can

.....

- يكون بالطبع خارج سيطرتنا.

-is, of course, out of our control.

- سوف أمرر خطابك إلى

- I will pass your letter on to

4. Closing

4 - الخاتمة

End on a positive note.

أنه خطابك بنغمة إيجابية.

- إننا ملتزمون/نفخر بخدمة عميلنا عالية الجودة.

- We are committed to/take pride in high-quality customer service.

- إنك مهم بالنسبة لنا.

- You are important to us.

- إننا نتطلع إلى رؤيتك مرة أخرى، وثق أن (ذكر أشياء من خطاب الشكوى سوف يكون أفضل).

- We look forward to seeing you again and trust that (mention things from the letter that will be better.)

الاستجابات إلى الشكاوى Response to a Complaint



الاعتذار Apology

Practice

الممارسة

أجر جلسات عصف ذهني للشكاوى التي تلقيتها.

Practice Brainstorm complaints that you have had.

اختر إحداها لكي تستجيب لها معترفاً.

Chose one to respond with an apology.

Follow these guidelines

اتبع هذه الخطوط الإرشادية

Tone

النغمة

عبر عن أسفك وقلقك ولكن ليس كثيراً.

Express your regret and concern, but not too much.

لا تقدم مبررات أو تفسيرات طويلة.

Don't make excuses or offer long explanations.

الإعتذارات المخلصة يمكن أن تساعد على تحسين العلاقات.

Sincere apologies can help mend relationships.

1. Opening

1 - الافتتاح

Acknowledge the mistake.

اعترف بالخطأ.

- لقد استلمنا خطابك في فبراير 19، 2009 حول

- We have received your letter of February 19, 2009 about

2. Focus

2 - التركيز

اعترف بفلطتك واقبل المسؤولية عن الخطأ. جملة شفافية الاعتذار.

Admit your mistake and accept responsibility for the error: the "pure apology" sentence.

لا تقترح أن العميل يشارك في اللوم (مثلاً بافتراض أنه أو أنها شديدة الحساسية).

Do not suggest that the customer share the blame (e.g. by suggesting s/he is too sensitive).

Do not blame someone else. لا توجه اللوم إلى شخص ما آخر.
- أشكرك على إخطارنا حول ..

- Thank you for notifying us about
- We are sorry to hear about - نأسف لسماعنا عن
- We regret the error - نأسف بالنسبة للخطأ
- I apologize for - إنني أعتذر عن
- Rarely happens. - هذا يحدث نادراً.
- You are correct. - أنت على حق.
- That should not have happened. - كان ينبغي ألا يحدث ذلك.
- I understand your disappointment/frustration. - إنني أفهم خيب أملك /إحباطك.

3. Action

3 - الإجراء

كن واضحاً بالنسبة للحل، التسوية أو التعويض (إذا طلب وكان ملائماً).

Be clear about the solution, adjustment or compensation (if asked and appropriate).

- We will not charge you for - سوف لا نحمك تكلفة
- Enclosed is - يوجد داخل الخطاب
- We are willing to - نحن على استعداد أن
- As a token of our regret - وكتعبير عن أسفنا

4. Closing

4 - الخاتمة

حاول أن تستعيد ثقة العميل. يمكنك أن تعتذر مرة أخرى.

Try to restore the customer's faith. You could apologize again.

أشرح كيف سوف تتفادى المشكلات المماثلة في المستقبل.

Explain how you will avoid similar problems in the future.

- End on a positive note. - إنتهي إلى ملاحظة إيجابية.
- Again, my sincere apology. - مرة أخرى إعتذاري المخلص.
- We have high standards for - لدينا معايير عالية بالنسبة

- نتخذ الآن خطوات التأكد من عدم تكرار حدوث هذا مرة أخرى.
- We are taking steps to ensure that this does not happen again.
- نحن نقدر أعمالكم ونأمل أن
- We appreciate your business and hope that
- نتطلع إلى رؤيتك في المستقبل.
- We look forward to seeing you in the future.
- إنني أرحب باتصالكم لمزيد من مناقشة هذا.
- You are welcome to call me to discuss this further.

نصائح Tips

خطابات الاستجابة سهلة مع هذه الموضوعات

Response letters are easy for these topics

1 - يستجيب إلى شكوى ويعاملها على أنها تغذية مرتدة ذات قيمة

1. Respond to a complaint and treat it as valuable feedback

النصيحة: هذا خطاب علاقات عامة جيد. إنه يجعل العميل يشعر بالتقدير، ويعطيك الفرصة لشرح ما تقوم به لجعل الأمور أفضل.

Tips: This is a good public relations letter. It lets the customer feel appreciated and it gives you an opportunity to explain what you are doing to make things better.

2 - يستجيب إلى شكوى بينما يعترف بالخطأ وإجراء التعديلات اللازمة

2. Respond to a complaint while admitting fault and making an adjustment

النصيحة: اكتب هذا الخطاب بمجرد أن تتسلم الشكوى واعمل التحريات عنها.

إذا كان العميل يأخذ وقتاً ليشكو، من المحتمل أنك تستطيع أن تحتفظ بعمله أو عملها كعميل. إن مجهود إرضاء العميل الحالي أقل من جذب عميل جديد.

Tips: Write this letter as soon as you have received and investigated the complaint. If a customer takes the time to complain, you can probably retain his or her business. It takes less effort to satisfy a current customer than to attract a new one.

3 - يستجيب إلى شكوى ولكن يحتاج إلى المزيد من المعلومات

3. Respond to a complaint, but needing more information

النصيحة: عندما لا تتوفر لديك المعلومات الكافية للاستجابة إلى الشكوى في الحال، فإن هذا الخطاب سوف يدعمه طلب إلى العميل بمزيد من المعلومات، أو لإحاطته علماً بأنك تجمع المزيد من المعلومات من مصدر آخر قبل الاستجابة. إنه يدع العميل يعرف بأنك تأخذ الشكوى مأخذ الجد.

Tips: When you don't have enough information to respond to the complaint immediately, this letter will serve to either ask the customer for more information or to inform the customer that you are collecting more information from another source before responding. It lets the customer know that you take the complaint seriously.

