

إذا لم تكتب شكوى فإنك لن تستلم طلبك أبداً.
وإذا كتبت، فإنك ستستلم البضاعة قبل أن تصل
رسالتك الغاضبة إلى وجهتها.

آرثر بلوتش

لست الشخص الوحيد الذي يكتب رسالة شكوى. فالملايين يكتبون رسائل شكوى كل عام. حتى أن إحدى الشركات التي تصنع الأغذية تستلم ثلاثة مائة ألف اتصال هاتفي ورسالة شكوى في العام.

بعض الشكاوى يمكن التعبير عنها بالهاتف. لكن، بشكل عام تعتبر رسالة الشكوى (التي تعرف أيضاً باسم رسالة تذمر أو رسالة ادعاء المستهلك) أفضل وقعاً. فهي أولاً تضع شيئاً ملموساً على مكتب أحدهم - مما يدفعه إلى معالجته. ثانياً، بإمكانك أن تكون أكثر براعة في الرسالة. ثالثاً، الرسالة تفند التفاصيل (يصعب أن تتصور شخصاً على الجانب الآخر من الهاتف يسجل التواريخ والأسماء وأرقام الفواتير بالدقة التي تضعها أمامه في رسالة). رابعاً، يصبح لديك سجل بشكواك.

عندما يكون لديك شكوى عامة تهتم مجموعة كبيرة من الأشخاص، انظر فصل رسالة إلى المحرر. وإذا كنت بصدد الرد على شكوى انظر رسائل الاسترضاء، أو رسائل الاعتذار.

تكتب رسائل الشكاوى عن:

- الأخطاء في الفواتير/ التحصيل/ الشؤون المالية/ الطلبات التجارية.
- الأطفال: سوء التصرف/ الأذى الذي يتسببون به.
- مشاكل في الجيرة أو الجماعة: مكتبات الكبار/ أملاك مهملة/ حفلات صاخبة
- التأخير: تأخير شحن البضاعة/ استرجاع المبلغ/ البضاعة/ الإمداد/ الدفع.
- الموظفون: التقصير/ الوقاحة/ التصرف غير اللائق.
- مشاكل تشريعية: الضرائب العالية/ القوانين الجائرة/ مشاريع قوانين معلقة.
- البضاعة: المعيبة/ التالفة/ الخطيرة/ التي حدد لها ثمن فاحش/ التي ينقص أجزاء منها، الإعلانات المضللة، التي تعتمد على الإغراء.
- الأخطاء، سوء الفهم، الأخطاء الشخصية.
- الجيران (انظر أيضاً فصل الجيران)
- الحيوانات الأليفة: ما تسبب به من أذى/ هجومها على الآخرين.
- السياسة: غير الملائمة/ القمع/ التحيز
- المدارس: التأنيب القاسي بلا موجب/ البرامج غير المناسبة

ما يقال

- عليك بتحديد المشكلة، ماهي، متى لاحظتها، بأي طريقة تزعجك.
- عليك بتقديم تفاصيل دقيقة. عندما تشتكي من بضاعة عليك بذكر تاريخ ومكان الشراء، رقم قسيمة الشراء، وصف المنتج، رقم النموذج، المبلغ المدفوع، اسم البائع، رقم حسابك أو رقم

الفاتورة، أما عندما يتعلق الامر بشخص وقح أو قدّم خدمة غير لائقة فعليك بذكر تاريخ ووقت الحادثة، اسم الشخص المعني (إذا كنت تعرفه)، أين حدثت، أسماء الشهود، وصف التصرف. أما في حالة التشكي من مشكلة تتعلق بخطأ في الطباعة، أو خطأ في كشف أو معلومات ناقصة فعليك بذكر: التاريخ، والقسم، والصفحة، والعمود، والمادة غير الصحيحة، والمعلومة الصحيحة، ورقم هاتفك. بالنسبة لمشكلة مع شركة طيران، اذكر رقم الرحلة وتاريخها ونقاط الانطلاق والوصول، ووصف المشكلة أو الحادثة، وأين ومتى حدثت.

- ارفق رسالتك بالوثائق اللازمة: قسائم الشراء، الإيصالات، الكفالات أو الضمانات، المراسلات السابقة، صور للمواد التالفة، طلبات الإصلاح أو الخدمة، الشيكات الملغاة، العقود، الفواتير المدفوعة (أرسل صوراً عن وثائقك).
- عليك بالإفصاح عن سبب أهمية حل مشكلتك.
- أعرب بوضوح ما تتوقعه من الشخص أو الشركة. إعادة المبلغ الذي دفعته، استبدال البضاعة بأخرى، الإصلاح. إذا كنت تريد مالاً، اذكر المبلغ الذي تريده. اطلب حلاً معقولاً.
- اقترح تاريخاً محدداً للتصرف.
- اكتب اسمك، وعنوانك وأرقام هواتفك في البيت ومكان العمل.
- اختتم رسالتك بالإعراب عن ثقتك برغبة الشخص الآخر بعمل ما هو صحيح وبقدرته على معالجة المشكلة بما يرضيك «أنا واثق تماماً بأنك ستجد حلاً لهذه المشكلة»، «أنا واثق أنك ستستبدل هذه الآلة المعطلة» عليك أن تفترض أن الشخص الذي يستلم رسالتك سيقدم المساعدة وعليك أن تظهر ذلك بوضوح.

- لا تستعمل تعابير مثل «أريد»، «أشعر»، «أحتاج» فالأرقام والتواريخ والحقائق والصور والوثائق أكثر إقناعاً .
- لا تتماذى في السخرية وتوجيه الاتهامات والإهانات والتلميحات الذكية والمبالغات إلا إذا كان الغرض الذي ترمي إليه هو مجرد أن تصب جام غضبك على شخص ما . أما إذا كنت تريد تسوية عادلة أو اعتذاراً أو أي رد إيجابي فإياك وإثارة عداء الشخص الذي هو في موقع يخوله مساعدتك . فالرسائل السلبية ليست غير فاعلة فحسب وإنما تجعلك تبدو أحمقاً (ستشعر أنك أحمق فيما بعد، عندما تفكر في الأمر)
- لا تكن سلبياً «لا أعتقد أنك ستفعل أي شيء حيال هذا الأمر» وإنما عليك أن تفترض أن الشخص الآخر يريد أن يقدم المساعدة (إلى أن تكتشف العكس).
- لا تهدد برفع دعوى، فهذا يعتبر عادة مجرد مخادعة . لأن الأشخاص الذين يلجأون إلى القضاء فعلاً يتركون ذلك لمحاميهم . بإمكانك إذا كنت تعني ذلك فعلاً - أن تقول إنك سترفع الأمر إلى محكم البداية . هذا يؤدي أحياناً على حل سريع وغير مكلف (انتبه إلى أن هناك فترات زمنية محددة لبعض الإجراءات القانونية) .
- لا تتهم أحداً بالكذب، أو عدم الكفاءة المهنية، أو الغش، أو السرقة أو سوء التمثيل . فربما تورط نفسك بمتاعب قانونية .
- لا تلمح إلى منتجات مجانية أو «تعويض» يتجاوز ما تستحق .

ملاحظات حول الكتابة:

- اكتب رسالة بعد الحادثة أو المشكلة مباشرة، عندها تكون التفاصيل حية في ذهنك، وفرصة الاستجابة لطلبك أكبر .
- عليك بالإيجاز: عندما تكون الرسالة في صفحة واحدة تكون

فرصة قراءتها أكبر.

- توخ اللباقة: فالشخص الذي تكتب إليه ربما لا علاقة له بالخطأ وسيكون أكثر استعداداً لمساعدتك إذا كنت هادئاً ومعقولاً. وعليك أن تضمن رسالتك ملاحظات إيجابية، إذا وجدت ذلك مناسباً: كأن تقول لماذا اخترت ذلك المنتج، وأنت تعتمد على خدمات الشركة ومنتجاتها منذ فترة طويلة، وأنت تعتقد أن هذه الحادثة ليست معياراً.
- ركز على شكوى واحدة أو موضوع واحد في الرسالة. فعندما تكتب في الرسالة نفسها عن بائع وقح، وتتشكى من ضيق المرآب، وسوء تسعير البضاعة، وفتاحة العلب التي لا تعمل، فإنك حتماً ستحصل (في أفضل الأحوال) على اعتذار شامل دون أي تصرف محدد حول أي مشكلة من المشاكل التي ذكرتها.
- ضع مزيداً من التركيز على كيفية حل المشكلة وخفف من التركيز على تفاصيل الفوضى، وردود فعلك ومشاعرك، وأن المشكلة كانت بمثابة مصيبة. يجب أن تكون رسالتك موجهة نحو معالجة المشكلة والتوصل إلى حل.
- ساعد الشخص الآخر في الحفاظ على ماء وجهه. أما إذا تصرف وكأن تهديداتك وضغوطك ستحمل التسوية، فإنك تحرم الشخص الآخر إحساسه بنفسه كشخص كريم ومحترم.
- إذا كان لشكواك مكونات عديدة (قائمة بالمواد الناقصة في الطلبية. سلسلة من الأحداث)، عليك بإدراج هذه المواد في قائمة ذات بنود.
- احفظ تسجيلاً لكل اتصال هاتفي أو رسالة أو أي تصرف آخر تتخذه، بالإضافة إلى التواريخ وأسماء ومناصب الأشخاص الذين تتعامل معهم، وخلاصة للنتائج.

- احتفظ بأصول جميع المراسلات، والشيكات الملغاة، وإيصالات المبيع، والوثائق الداعمة.
- لا ترسل نسخاً إلى فريق ثالث عندما تكتب إلى الشركة لأول مرة، وإنما أعطها فرصة لتسوية المشكلة. إذا لم تستلم تعويضاً، يمكنك تصوير الرسائل المتعلقة بالموضوع وإرسالها إلى وكالات قانونية، أو غرف تجارة، أو مكاتب حماية المستهلك، وأوضح في رسالتك إلى الشركة الجهات التي تعمم كتابك عليها.
- «تظلم لمن يستطيع مساعدتك» (مثل يوغسلافي) فلا أقل أثراً من كتابة رسالة طنانة رنانة إلى الشخص الخطأ. عليك بإرسال رسالة الشكوى إلى شخص محدد. فأية رسالة لا ترسل إلى شخص معين لا يتحمل مسؤولية الرد عليها أحد. وعندما تكتب إلى مشرع أو مسؤول حكومي ابحث في الوثائق الحكومية عن اسم الشخص المعني وعندما تكتب لجهات أعمال تجارية عليك بالحصول على أسماء ومناصب مسؤولي الشركة. لا بأس بتوجيه رسالة إلى قسم شؤون المستهلكين، فهذه الأقسام تتخصص بحل مشاكل مثل مشكلتك. وإذا لم تحصل على ما يرضيك من الشركة عليك بمتابعة الموضوع مع وكالة تحمي مصالح المستهلك سواء ما كان منها تابعاً للجمعيات أو للدولة، أو مع غرفة التجارة أو الجهة الحكومية المعنية. وعندما تتوجه إلى إحدى هذه الجهات عليك بوصف المشكلة وإدراج قائمة بالخطوات التي اتخذتها وأسماء ومناصب الأشخاص الذين اتصلت بهم. إذا كان الأمر يتعلق بخلاف مع شخص حرفي عليك بالكتابة إلى الهيئة التي ترخص لتلك المهنة.
- كتاب the consumer Action Handbook كتاب مفيد يقع في 144 صفحة يحدّث سنوياً ويوزع مجاناً عند الطلب. وهناك مراجع

أخرى يمكن العودة إليها بالإضافة إلى النصح الوقائي (من ملاحظات إلى المستهلك حول إصلاح السيارات، والبيع والشراء، والتسوق من البيت، وحماية المستهلك والمستثمر من الاحتيال، وتمويل وتطوير البيت، واختيار واستخدام بطاقات الاعتماد بحكمة)، فإن هذه المراجع تدلك أين توجه شكواك، وتدرج أسماء الجهات العليمة بالمنظمات الوطنية لحماية المستهلك، ودائرة العلاقات التجارية للمستهلك، ومصنعي السيارات، والمكاتب التجارية الأفضل في جميع أرجاء البلاد، والاتحادات التجارية، وبرامج حل النزاع من قبل طرف ثالث، والوكالات الاتحادية إضافة إلى مكاتب حماية المستهلك المحلية. وهناك جهات للشكاوى تصل إليها عبر مواقع على الإنترنت تقدم قوائم بالمراجع تتلقى شكاوى المستهلك حول الطب والأدوية والخدمات الطبية والنوادي الصحية والمعدات الرياضية والمنتجات البيطرية، وخدمات الطيران والشحن الجوي، وسماسرة السيارات، والاعمال المصرفية، والخدمات على الخط، والبريد الإلكتروني للسلع المستعملة والخردوات، والخدمات الهاتفية.

- إذا كنت تكتب الكثير من رسائل الشكاوى، ربما يعجبك كتاب: Schocked, Appalled, and Dismayed! How to write letters of complaint that get results, by Ellen Phillips

حالات خاصة:

- في حال الخلاف حول شراء بطاقة الاعتماد، عليك بالاتصال بالشركة المصدرة لبطاقة الاعتماد لتوقف الدفع ريثما يحل الإشكال (اقرأ المعلومات المكتوبة خلف كشف حسابك من أجل بعض التفاصيل). معظم الشكاوى لها استمارات من أجل ذلك تبين اسمك ورقم حسابك ورقم حساب بطاقة اعتمادك،

والمبلغ، والمخزن الذي اشترت منه، ونوع السلعة ومواصفاتها والمشكلة.

- إذا أردت الاحتجاج على زيادة في الإيجار أو تأمين السيارة أو التأمين الصحي أو المنزلي، ضمّن رسالتك الاسم والعنوان، ورقم الهاتف، ورقم الشقة أو رقم بوليصة التأمين، وعدد السنوات التي كنت فيها مستأجراً أو مؤمناً لدى تلك الشركة، وتسلسل الأجور، وأسباب احتجاجك. واطلب أن يتصل بك شخص ما ليناقدش الموضوع.

- عندما يكون هناك أمور تتعلق بمدرسة إنك، لا تفترض أي شيء بشكل مسبق. وابدأ رسالتك بأسئلة مثل: «هل بإمكانكم أن تخبروني...؟» «هل صحيح أن...» في كثير من الأحيان يطرأ سوء الفهم في مكان ما بين المدرسة والبيت. عليك بتوضيح الأمور قبل أن تطلب تغييرات أو اعتذارات.

- عندما تحيل المدارس الشكاوى إلى الآباء، يكون الهاتف أول سبل الاتصال، لكن الرسائل يجب أن ترسل أحياناً. فعند الكتابة إلى الآباء، تكون النقاط التي يبرزها مسؤول المدرسة عبارة عن «لباقة» و«حقيقة». تحدث عن ما حدث باختصار وموضوعية. واقترح تاريخاً ووقتاً للاجتماع أو اطلب من الوالد أن يتصل بك. وارفق رسالتك بنسخة من أنظمة المدرسة التي خرقتها الطفل أو أرشد الوالد إلى دليل الطالب. وحدد الإجراء الذي يطبق أو الذي ستخذه المدرسة.

- عندما تكون واحداً من مجموعة كبيرة تحتج على تصرف أو منتج أو خدمة أو سلوك جماعي، عليك بإرسال رسائل فردية وشخصية يكون وقعها أفضل من رسائل نمطية أو شكاوى جماعية. فالمنظمات تستجيب لرسالة واحدة فريدة كتبت بشكل جيد أكثر

مما تستجيب لمئات البطاقات المنسوخة. في بعض الحالات يكون العدد الكبير من الشكاوى مقنعاً، ولكن بشكل عام قد يكون في إرسال الشكاوى الجماعية مضيعة للوقت وأجور البريد.

- عندما تكتب إلى مسؤول منتخب لتوصي بمسار معين في العمل، اذكر موضوع التشريع الذي تكتب عنه في الجملة الأولى أو في سطر الموضوع «الموضوع: ضرائب الأملاك» أعرب عن رأيك بوضوح «أنا لا أوافق نهائياً على... / أحثكم على...». وادعم رأيك بأسباب موجبة. وإذا كانت عديدة أدرجها في بنود منفصلة، تتميز عن بعضها بأرقام أو إشارات أو أسهم. وأوضح خط العمل الذي تتمنى أن يتبعه ذلك الشخص والنتائج التي تتوقعها منه. واعرض خدماتك إذا كان الأمر يتعلق بشيء أنت عارف به وضليع. واختم رسالتك بالتعبير عن تقديرك للاهتمام والوقت الذي استهلك في الاستماع لما لديك.
- تدعو الضرورة في بعض الأحيان إلى اعتذارات من كلا طرفي الخلاف. وحتى عندما تكون شكواك مشروعة فإنك بشكل أو بآخر، قد تفاقم الوضع ولو قليلاً. وتقديرك الاعتذار (إذا كان ضرورياً) ليس عملاً شريفاً فحسب وإنما يساعد في توليد الاستجابة التي تريد.

شكل الرسالة:

- الورق الذي يحمل رأسية العمل أو الورق الشخصي - الرسمي أو ورق شخصي برأسية، يصلح لرسالة الشكوى.
- إذا أمكنك طباعة الرسالة فهو أفضل. وإذا كتبها بخط اليد توخ أن يكون الخط واضحاً وأنيقاً.

كلمات

دعوى	ضيم	اعتقاد خاطئ	يعوض
غير عقلائي	تصرف	مظلمة	يسئ المعاملة
غير جدير بالثقة	سلوك	شكوى	يخاشن
يصلح	نشاط	طائش	يسيء الإعلام
يفي	غير مرض	الأداء	فظ
يسيء التفسير	يعيد	فاسد	توافق
جلف	مضلل	يرجع	غير مرتب
متفق عليه	خاطئ	خطأ مطبعي	يستبدل
غير صحيح	تعويض	غير ملائم	يحل
لا مبرر له	مهتم	غير واف	يحرف
يرمم	تالف	غرضي	يشوه
حسير	معيب	حادث	مفقود
قصير البصر	خلاف	ناقص	ضائع
لامبالي	مخيب	متضارب	بيان كاذب
غير متعاون	مستاء	متنافر	عاطل
تعيس	نزاع	متقلب	إسقاط
مشؤوم	استياء	مزعج	إغفال
لا أساس له	مخرج	غير لائق	يبالغ
غير مبرر	مسخط	غر	يغالي في التقدير
كرهه	خبرة	رديء	يتغاضى عن
بغض	نقيصه	مهمل	خطأ غير مقصود
مناف لأخلاق المهنة سوء فهم		سهو	يخطئ في التقدير
يؤسف له	خلل	غير مؤهل	يخطئ في الاستشهاد

عبارات

فوضى	في طلبي
أناشدكم المساعدة	هل تعلمون بأن
كزبون قديم	أجلب انتباهكم إلي
تصحيح سجلاتكم	عطل اكتشف عند الوصول
لا يرقى إلى مستويات أدائنا	أتوقع السماع منكم قريباً
لم يلب توقعاتي	آمل حل هذه المشكلة
إنني قلق حيال	أنا واثق أنكم تحبون أن تعرفوا أن ..
نمي إلي أن ..	بكثير من التردد أجد نفسي مضطراً
	لإخباركم أن ..
مخيب أن نكتشف أن ..	لقد شعرت بالاستياء/القلق/
	الانزعاج/الخيبة حيال
أرجو تعويضي عن ..	أحب أن أخطركم بأن ..
ربما لا تعلمون أن ..	لم يكن وفق مستوياتكم الرفيعة
	المعهودة
أسجل شكوى حول	مشكلة خطيرة
بموجب شروط الكفالة	حادث غير سار
أداء غير مرض	لم نكن راضين عن
بالسرعة الممكنة	كنتم دائماً تقدمون خدمة ممتازة، ولكن

جمل

أقدر أي جهد تبذلونه لتسريع الامور/ لحل هذه المشكلة .

إليك الحقائق

أنا واثق أن بإمكانكم حل ذلك .

أنا بانتظار ردكم

أكتب إليكم بخصوص فاتورتي الأخيرة رقم 4889 المؤرخة في 15 أغسطس 2002.

أعتقد أنكم مدينون لنا باعتذار.

أتوقع التصحيح بالسرعة الممكنة.

أتمنى أن تأخذوا هذه الشكاوى بروح النخوة التي كتبت بها.

أعرف أنكم ستحرصون على أن لا يحدث هذا الأمر ثانية.

أحب منتجاتكم لكنني أعترض بشدة على إعلاناتكم.

أشعر بالقلق حيال الطريقة الغاضبة والمزعجة التي يلقاها لاعبو كرة القدم الناشئون على أيدي المدرب انجيلسانت.

أنا واثق أن بإمكاننا حل هذه المشكلة بما يرضي كلينا.

يؤسفني إخباركم بالحالة المؤسفة التالية.

أنا أعارض بشدة موقفكم حيال نظام التسلح هذا.

لقد قيل لي إن ذلك سيصحح/ يستبدل على حسابكم.

سأرسل شيكاً بالحساب بمجرد أن أستلم الكشف المصحح.

أرجو إرسال مبلغ بقيمة هذه المادة إلى حسابي.

أرجو منكم الاتصال بي هاتفياً حول هذا الوضع.

أرجو إعادة مبلغ 49,99 دولار إلي.

أرجو توضيح سوء التفاهم هذا بالسرعة الممكنة.

أرجو إبقائي في صورة ما يجري.

الرجاء الاتصال بمكتب المديرية لترتيب اجتماع يضم المديرية، ومرشدة المدرسة، ومعني أنا شخصياً بصدد عقوبة التعطيل المؤقت لكريستي.

الرجاء الاتصال بي خلال ثلاثة أيام عمل لاتخاذ الإجراءات الكفيلة بتقويم الوضع .

أتمنى سماع أخباركم في أول فرصة تسمح بذلك .

أرجو إخباري بالخيارات المتاحة لي .

شكراً لمساعدتكم الفورية في حل المشكلة .

لقد عرضت علي الحالة التالية .

الحل الأمثل بالنسبة إلينا هو أن ترسلوا إلينا مصباحاً بديلاً وتدفعوا تكاليف إعادة المصباح المعيب إليكم بالبريد .

لم نكن نزود بأي قدر من التغذية الاسترجاعية أثناء تصميم الوحدة رقم 2 .

هذا المنتج كان رديئاً من أوجه عديدة .

لقد واجهتنا المشكلة التالية في مخزنكم / مطعمكم / فندقكم في الأسبوع الماضي .

نتمنى تسوية هذا الإشكال دون أي تأخير/ دون أن نضطر إلى الاستعانة بمكتب التجارة الأفضل أو بمحكمة البداية .

هلا تفضلتم بالتدقيق في الأمر .

فقرات

- وصلتني حقيبة السفر الجلدية اليوم (تجدون طياً صوراً عن صفحة الكاتالوغ والفاتورة)، لكن محفظة الأوراق النقدية المتممة لها لم تكن معها . أرجو إرسال واحدة بالسرعة الممكنة، بلون خمري يلئم الحقيبة، وشكراً .

- أرسلت إليكم منذ بضعة أسابيع، بالبريد، شيكاً لتغطية إقامتنا في فوروس سيلينغ في بودابست، ولم أتلق حتى الآن تأكيد حجزنا . ولما كان خط رحلتي يعتمد على إمكانية إقامتنا في بودابست أو تعذرها، فإنني أقدر عالياً اتصالاً هاتفياً فوراً من قبلكم .

- إن إصرار القناة 12 على بث برامج غير لائقة في الفترة ما بين الساعة 5 و7 بعد الظهر بحيث يشاهدها كثير من اليافعين يعني أن هذه الأسرة على الأقل لن تفتح القناة 12 بعد الآن ولن تتابع أيًا من برامجها الإخبارية أو سواها.

- تجدون طياً سواراً وعقداً وزوج أقرط. نرجو إصلاح هذه المواد أو استبدالها. فمشبك السوار مكسور، وذهب الأقرط يبدو متشط، كما أن الطلاء الفضي يغطي الحجر الكريم على القلادة. لقد أعاد الزبائن المستاءون هذه المواد إلى مخزننا. نرجو إيلاء هذا الموضوع اهتماماً فورياً.

- أرفق برسالتي صورة عن رسالة تحصيل تلقيتها من وكالتكم. هذه سادس رسالة أتلقتها حول هذا الحساب. وبالرغم من أن الحرف الأول من اسمي وكنيتي مطابقان لاسم الشخص المعني، لكن هذا هو الشيء الوحيد المشترك بيننا. لقد مهت جميع الرسائل السابقة بعبارة «العنوان خاطئ» وأعدتها إليكم. أرجو التأكد من صحة العنوان الذي تراسلونه. انتظر منكم توضيح أن اسمي وعنواني قد مسحوا من سجلاتكم وأن لا تكون سمعتي المالية قد تأثرت بهذا الخطأ.

- لم أستلم بعد الطلب الذي تقدمت به منذ ثلاثة أسابيع لشراء 24 مذياع موجة قصيرة من طراز شيبلي وقيل لي أن الطلبية ستسلم في بحر الأسبوع. هل بإمكانكم التأكد من أن الطلب لم يذهب إلى جهة أخرى؟ فنحن بحاجة ملحة إلى تلك الأجهزة.

- أعرب عن احتجاجي على الأساليب المستخدمة في مبيعاتكم الهاتفية. اتصلت اليوم سيدة قدمت نفسها بصفة مندوبة من مكتب الاعتماد. ولدى سماع عبارة «مكتب الاعتماد» ركزت اهتمامي على المخابرة. وبعد بضعة دقائق كنت أحاول فيها أن أفهم ما الذي ألم بسمعتي المالية أدركت أن السيدة تحاول إقناعي بشراء تأمين على الحياة. أعتقد أن هذه الطريقة مخادعة. تجدون طياً نسخة عن رسالة الاحتجاج التي كتبها لمكتب التجارة الأفضل.

- شكراً لتقدير دائرتكم حول نشاطها خلال الأشهر الستة الماضية الذي يقع في ست وخمسين صفحة. الخطوط البيانية متميزة. وبالرغم من أن النص يزخر بأشياء تستحق التوقف عندها، إلا أن هناك كثيراً من الأسئلة المتعلقة والعديد من المواضيع المهمة التي لم يتطرق التقرير إليها. أحب أن أناقش معكم المعلومات التي يجب أن يتضمنها تقرير دائرتكم نصف السنوي. أرجو الاتصال بسكرتيرتي لتحديد موعد لذلك.

- تصوروا الإحراج الذي تعرضنا له عندما قدمنا أحد منتجاتكم الغذائية في عيد الفصح ولم يتمكن أي من ضيوفنا من أكله لأنه كان بالغ الملوحة. أرجو أن تعيدوا إلي ثمن المادة غير الصالحة للأكل (أرسل طياً الماركة وفاتورة الشراء). وهل بإمكانكم إقناعي بشراء أي من منتجاتكم بعد الآن؟ لا أحب أن ألغي تعاملتي معكم على أساس خطأ واحد، لكن خطأ بهذا الحجم أكبر من أن يحتمل.

- جهاز الفاكس من نوع آفيل 200 الذي طلبته منذ أسبوعين يستقبل الوثائق ولكنه لا يرسلها. ولم تأت الاتصالات الهاتفية العديدة التي أجريتها مع دائرة الخدمة لديكم (طبعاً لا يمكنني أن أرسل رسالة بالفاكس) لم تأت بأي نتيجة. وكل ما حصلت عليه على سبيل الإجابة هو أنني لن أتمكن من إعادة الجهاز دون موافقة مسبقة. أرجو إرسال هذه الموافقة فوراً.

رسائل نموذجية

عزيزي السيد تالانت،

تعلمون أن جزءاً كبيراً من عملنا يجري بالتنسيق مع شركة هارفي كرين للبناء. ويترتب عليهم أن ينجزوا التسوية وعمليات أخرى قبل أن نتمكن من البدء في العمل المتوسط في شارع بيرل.

لم ألحظ أي تقدم من جانبهم منذ حوالي شهر. وتأخرهم يعني أننا سنتعرض لأضرار مثل ضياع الإنتاج، وتدني الأرباح، وتكاليف الحماية الشتائية، وإعادة التعبئة، وتسريع البرامج (عمل إضافي)، وأجور العمال - من جملة أشياء أخرى كثيرة.

ولما كانت هذه التكاليف والأضرار ستنتقل إليكم بالضرورة، فإنكم قد ترغبون بالتحقيق في الأمر.

المخلص



عزيزي السيد ثورنتون،

هذه ثالث مرة نتصل بكم حول كلبكم، باك. فأطفال الجيران يخافون منه، ويرفضون اللعب في الخارج عندما يكون الكلب طليقاً في حديقته. وقد نقلت عدة تقارير عن هجوم الكلب على الأطفال.

متى تجدون الوقت المناسب لمناقشة هذا الأمر معكم؟ نتمنى التوصل إلى اتفاق دون اللجوء إلى السلطات. أتمنى أن تتصلوا بنا قريباً.

المخلص



إلى شركة كامينغز للآلات الكاتبة،

أرجو تزويدي فوراً بآلة كاتبة بدل هذه. فقد اشتريتها يوم 13 حزيران هذا العام من محل توليبس في كامبريدج ماساشوسيتس (طياً إيصال الشراء)، ولكن، وكما تلاحظون من هذه الاسطر، فهي لا تكتب الأحرف على الصف العالي.

قال أصحاب متجر توليبس إن المصنع هو المسؤول عن جميع العيوب. أرجو إعلامي فوراً عن مخططكم لتزويدي بآلة كاتبة تطبع الحروف العليا.

المخلص



عزيزي السيد آبيدينغو،

عندما اشتريت أول بوليصة تأمين من شركة أنديندنت ديليو. ديديلسكس للتأمين فقد أخبروني أن شراء سيارتي، ومنزلي، والتأمين على الحياة من شركتكم يخولني تخفيضات بقدر 20٪ على المبالغ التي تدفع عادة عند شراء إفرادي. والآن بعد أن حولت تأميني إلى ديديلسكس للحصول على هذه التغطية الكاملة، وجدت

أني أدفع المبالغ نفسها التي كنت أدفعها في السابق.

هل بإمكانكم التقصي حول السبب الذي يحول دون منحي التخفيضات الموعودة، وإعلامي بالسرعة الممكنة؟

المخلص



عزيزي السيد بيلمان،

عودتنا شركة كالكوتا للتغليف والتعليب على سوية عالية من العمل المتكامل. لذلك فقد فوجئنا وذعرنا عندما وجدنا الشحنة الأخيرة دون المستوى.

لقد أجريت الاستبدالات دون موافقتنا - حيث استبدل منتج أدنى بالسعر الأصلي. وفي الحاليتين كانت الكميات مختلفة عن تلك المطلوبة (أصغر). دون إجراء أي تعديل على الفاتورة.

أرفق طياً صورة عن طلبيتنا، ونسخة من فاتورتكم، وقائمة بالأشياء التي استلمناها فعلاً.

أترقب اتصالاً منكم فوراً حول ما يمكننا فعله ليس لمعالجة الشحنة الحالية فحسب وإنما لتتأكد من أن هذا لن يتكرر أبداً.

المخلص



عزيزي السيد أترباري،

قبل تحديد موعد معكم لمناقشة تأسيس تجارتي، سألت سكرتيركم عن أتعابكم القانونية فقال إنكم تتقاضون 100 دولار في الساعة. لذلك فوجئت كثيراً عندما تلقيت فاتورة بقيمة 350 دولار في حين لم أقض معكم أكثر من ساعة.

أرجو التفضل بتفسير فاتورتني، ولكم الشكر.

المخلص



عزيزتي السيدة سكانلون،

انقضى على استئجارنا الشقة رقم 206 في شارع شيكاغو رقم 1935 أربع سنوات كنا خلالها راضين عن وضعنا حتى الآونة الأخيرة، عندما انتقل ساكنون جدد إلى الشقة رقم 306.

لقد تحدثنا إلى السيد لوينجان والسيدة براناهاان عن الحفلات التي تقام كل حين، والنقاشات، والأصوات المرتفعة بعد الساعة 11 ليلاً، كما طلبنا من المشرفة على البناء أن تفعل ما تقدر عليه. إلا أننا نعتقد أن هذا الوضع بحاجة إلى مبادرة منكم لمعالجه.

نرجو إعلامنا بما يمكننا أن ننتظر.

المخلص



إلى منتجات ويتلي المكتبية،

اشترت يوم 3 أبريل خزانة حفظ الملفات بأربعة دروج ذاتية القفل، تحمل الرقم المتسلسل 007800 من مركز البيع التابع لكم في برودواي. ودفعت ثمناً مخفضاً بقيمة 329,99 دولار إضافة إلى الضريبة.

إلا أن الخزانة لا تعمل كما يفترض. فالقفل يعمل من تلقائه وبشكل عشوائي، مرة تقفل ومرة تفتح دون أن نعرف سبباً لذلك وجهاز الفتح الذي يعمل باللمس لا يستجيب أبداً، مما يجعلنا نضطر إلى فتح الأدراج يدوياً بالمفتاح المخصص «للطوارئ فقط». وحتى عندما لا تكون الدروج مقفلة فإنها تفتح بصعوبة بسبب مشكلة في التصميم.

يقول السيد ديني سوينتون الذي باعني الخزانة بما أن الخزانة قد بيعت بسعر مخفض في عرض خاص فإنني لا أستطيع إعادتها. لكنني متأكد من أن لي الحق في الحصول على خزانة تعمل وفق مواصفاتها سواء بيعت في عرض خاص أم لا.

أرجو أن تخبروني خلال الأيام القليلة القادمة بأن شركة ويتلي سترسل شاحنة لاصطحاب الخزانة المعيبة وأن ما دفعته من ثمنها سيعاد إلي.

المخلص

عزيزي الدكتور بلينكينسوب،

تعلمون أننا كنا راضين عن رعايتكم الصحية خلال السنوات الست الماضية. وأنساءل إذا كنتم تعلمون بأن الوضع في غرفة الانتظار التابعة إليكم منفرد. فالسجادة نادراً ما تبدو نظيفة، والصحون البلاستيكية يعلوها الغبار، والمجلات ولألعاب الأطفال مبعثرة ولا يعاد ترتيبها. للنظافة الصحية أهمية خاصة في أوساط الرعاية الصحية، وبالرغم من أنني أعرف أي طبيب ماهر أنت، إلا أنني لا أستطيع سوى أن أعرب عن قلقي حيال نظافة الأمور الأخرى.

أرجو أن تجد رسالتي مفيدة أكثر منها مزعجة فقد كتبتها بأفضل النوايا.

المخلص



انظر أيضاً: فصول الإشعار والتأكيد، الترضية، الاعتذار، الجيران، الطلبات، الردود.