

RECLAMACIONES

Algunas veces los clientes efectúan reclamaciones. En la carta que tiene a continuación, la empresa responde y da solución a una reclamación.

Lea la carta con atención, usted es el cliente que ha realizado la reclamación, ¿cómo se sienten al leerla? ¿ Por qué tiene esa impresión?.

Discuta con sus compañeros: Se dice que en España, en las relaciones personales y laborales se utiliza más el "tú" que el "usted", ¿esta carta produciría el mismo efecto en el cliente si lo tuteara? ¿Por qué? ¿ En algún caso podría ser posible?.

Subraye las expresiones más formales. Redacte una carta en la que utilice estas expresiones.

Telefonica

1004
Línea de Atención Personal

Sr./a D/ª LAURA GONZALEZ VALIENTE
SAAVEDRA Y FAJARDO, 36-40; 1- 2ª
SALAMANCA - 37008
SALAMANCA

Fecha 27/07/2001

Estimado/a cliente:

Me dirijo a Vd. en contestación a las alegaciones que nos formuló en fecha 22/07/01, en las cuales nos manifestaba su disconformidad por no haber podido recuperar el importe de 400 pesetas retenidas en el teléfono de una cabina instalada en la localidad de SALAMANCA.

En primer lugar permítame ofrecerle mis más sinceras disculpas por las molestias que le hayamos ocasionado con esta incidencia.

Por ello, adjunto le hago llegar una Tarjeta Prepago con un valor facial de 450 pesetas, en compensación al importe por Vd. denunciado y dispuesta para ser utilizada.

Quiero agradecerle que contactara con nosotros, ya que iniciativas como la suya nos permite corregir y prever errores que pudiéramos cometer, avanzando, de este modo, en nuestro objetivo primordial: ofrecer el mejor servicio posible a Vd. y a todos nuestros clientes.

Le saluda atentamente



Jefe Territorial Gestión
de Reclamaciones