

Replies to Complaints – Worksheet

I Translate.

Vážený zákazníku,

odpovídáme na Váš dopis, ve kterém jste nás informovali o tom, že námi zaslané zboží Vám bylo doručeno poškozené. V tuto chvíli Vám nemůžeme poskytnout vysvětlení, kde se stala chyba, ale Vaši reklamaci se zabýváme. Jakmile zjistíme příčinu a kde došlo k chybě, zkontaktujeme Vás.

Za vzniklé nepříjemnosti se omlouváme a doufáme, že nenaruší naše dobré obchodní vztahy.

S pozdravem

II Translate.

Vážený pane ____,

děkujeme za Váš dopis z 12. října 20__, ve kterém jste nás informovali, že naše zásilka obsahovala méně krabic, než jste si objednali. Prošetřili jsme celou záležitost a zjistili jsme, že k chybě došlo v našem expedičním oddělení. Dnes Vám odesíláme požadované zboží a doufáme, že záležitost je nyní urovnána k Vaší plné spokojenosti.

Za vzniklé nepříjemnosti se omlouváme.

S pozdravem

III Translate.

Vážený zákazníku,

děkujeme Vám za Váš dopis, ve kterém jste nám sdělili, že naše zásilka obsahovala nesprávný druh zboží, a to levé dveře ke sprchovému koutu namísto pravých.

Chyba byla způsobena komplikacemi se softwarem, který spravuje seznamy objednávek. Tato chyba byla nyní vyřešena. Zařídili jsme, aby Vám dnes bylo odesláno správné zboží. Prosíme Vás, abyste našemu zaměstnanci, který Vám zboží doručí, předali původní dveře.

Přijměte omluvu za vzniklé nepříjemnosti. Doufáme, že záležitost je nyní urovnána k Vaší plné spokojenosti.

S pozdravem

IV Translate.

Vážená paní ____,

děkujeme Vám za Váš dopis z 25. července 20__, ve kterém jste nás informovala o problémech s naší zásilkou. Porovnali jsme zboží, které jste nám vrátila, s našimi vzorky a nenašli jsme mezi nimi žádný rozdíl. Barva i lesk materiálu plně odpovídají vzorkům, které jsme Vám odeslali spolu s naší nabídkou.

Vaší stížnosti bohužel nemůžeme vyhovět.

S pozdravem
