

Modelo de Carta de Disculpa a Cliente por Errores en Servicio Posventa

[Nombre del cliente]
[Dirección del cliente]
[Ciudad, código postal]
[Fecha]

[Nombre del cliente],
[Título o cargo del cliente]
[Nombre de la empresa del cliente]
[Dirección de la empresa del cliente]
[Ciudad, código postal]

Estimado/a [Nombre del cliente],

Me dirijo a usted con el fin de pedirle disculpas por los errores cometidos en nuestro servicio posventa. Lamentamos profundamente las molestias ocasionadas y nos gustaría expresarle nuestro arrepentimiento por cualquier inconveniente causado.

Entendemos que nuestros errores han tenido un impacto negativo en su experiencia como cliente, y queremos asegurarle que estamos tomando medidas para corregir estos problemas y prevenir que vuelvan a ocurrir en el futuro.

Reconocemos que hemos fallado en cumplir con sus expectativas y entendemos su frustración. Nos comprometemos a abordar los problemas específicos que ha experimentado y a tomar las medidas necesarias para garantizar su satisfacción.

En primer lugar, hemos revisado internamente nuestro proceso de servicio posventa y estamos implementando cambios para mejorar la calidad de nuestros servicios y prevenir futuros errores. Asimismo, hemos reforzado la capacitación de nuestro personal para asegurar que estén debidamente preparados para brindar un servicio de alta calidad.

Para compensarle por los inconvenientes causados, nos gustaría ofrecerle [una reducción en el precio de su próximo pedido/servicio, un descuento especial en su próxima compra, una devolución parcial o total del importe pagado, u otra forma de compensación]. Por favor, póngase en contacto con nuestro departamento de servicio al cliente para recibir más detalles y hacer efectiva esta compensación.

Una vez más, lamentamos sinceramente los errores cometidos en nuestro servicio posventa y agradecemos su paciencia y comprensión. Estamos comprometidos en recuperar su

confianza y en seguir siendo su proveedor de preferencia en el futuro. Valoramos su negocio y haremos todo lo posible para evitar que situaciones como esta se repitan.

Si tiene alguna pregunta o desea discutir más a fondo este asunto, no dude en ponerse en contacto conmigo personalmente al [número de teléfono] o por correo electrónico a [dirección de correo electrónico].

Agradecemos su atención y esperamos tener la oportunidad de servirle nuevamente en el futuro.

Atentamente,

[Nombre del remitente]

[Título o cargo del remitente]

[Nombre de la empresa del remitente]