

Modelo de Carta de Queja por Atención al Cliente

[Nombre]
[Dirección]
[Teléfono]
[Correo electrónico]
[Fecha]

[Nombre de la empresa]
[Dirección de la empresa]
[Atención al cliente]

Estimado/a [Nombre del representante del servicio al cliente],

Le escribo en relación a un incidente reciente que tuve con el servicio al cliente de su empresa. Lamentablemente, debo expresar mi decepción y disgusto por la falta de atención y profesionalidad que recibí durante mi experiencia.

El [fecha], me puse en contacto con su servicio al cliente con el fin de resolver un problema que estaba experimentando con [producto/servicio]. Sin embargo, me sentí completamente ignorado y desatendido por su representante de atención al cliente. A pesar de mis repetidos intentos de explicar mi situación y buscar una solución, su empleado/a no mostró interés en ayudar y, en cambio, me dejó con una sensación de frustración y desamparo.

Además de la falta de atención, también quiero mencionar que me pareció que el empleado/a carecía de conocimiento y habilidades necesarias para abordar adecuadamente mi problema. Me proporcionó información errónea y no pudo resolver mi inconveniente de manera efectiva.

Como cliente fiel de su empresa, esperaba recibir una atención al cliente de alta calidad y soluciones eficientes para mis problemas. Sin embargo, mi experiencia reciente ha dejado mucho que desear y cuestiono la reputación y el compromiso de su empresa con la satisfacción del cliente.

Por esta razón, le solicito que tome las medidas necesarias para abordar esta situación y garantizar que no se repita en el futuro. Espero una disculpa formal por parte de su empresa, así como una compensación por los inconvenientes y el tiempo que he perdido debido a esta mala experiencia.

Además, le insto a que capacite y eduque a su personal en habilidades de servicio al cliente

para garantizar que todos los clientes reciban un trato adecuado y soluciones rápidas a sus problemas.

Como último recurso, me veo en la necesidad de considerar tomar medidas legales o compartir mi experiencia negativa en las plataformas de revisión y redes sociales si no obtengo una respuesta satisfactoria a esta queja.

Confío en que tomará las medidas necesarias para resolver este asunto de manera justa y oportuna y mantendrá los estándares de calidad que su empresa promociona.

Atentamente,

[Nombre]