

Modelo de Carta de Queja por Servicio de Atención al Cliente en Línea

[Nombre del remitente]
[Dirección del remitente]
[Ciudad, Estado, Código Postal]
[Teléfono del remitente]
[Correo electrónico del remitente]
[Fecha]

[Nombre de la empresa]
[Dirección de la empresa]
[Ciudad, Estado, Código Postal]

Attn: Departamento de Servicio al Cliente

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

Espero que esta carta lo encuentre bien. Quisiera expresar mi decepción y disgusto con respecto al servicio de atención al cliente en línea que he recibido recientemente de su empresa.

El [fecha], intenté ponerme en contacto con su servicio de atención al cliente en línea para obtener ayuda con [explicar brevemente el motivo de la queja, como una compra online fallida o un problema con un producto]. Sin embargo, la experiencia que tuve fue extremadamente insatisfactoria y poco profesional.

A continuación, me gustaría resaltar los principales problemas que encontré durante mi interacción con su servicio de atención al cliente en línea:

1. Tiempo de respuesta lento: Después de enviar mi consulta a través del formulario en línea de su sitio web, tuve que esperar más de [número de días/horas] para recibir una respuesta. Esto me resultó inaceptable, ya que esperaba una respuesta en un plazo razonable.
2. Falta de conocimiento y habilidades: Una vez que recibí una respuesta, quedé sorprendido/a por la falta de conocimiento y habilidades por parte del representante del servicio al cliente. No pudo brindar una solución adecuada para mi problema y me dio información contradictoria.
3. Respuesta poco profesional: Además de la falta de conocimiento, el tono y la actitud del

representante del servicio al cliente fueron poco profesionales. Su respuesta fue descortés y poco amigable, lo cual me hizo sentir frustrado/a y desanimado/a.

Como cliente, valoro la eficiencia y la calidad del servicio al cliente. He sido un/a cliente/a leal de su empresa durante [número de años/meses], y esta experiencia me ha llevado a reconsiderar mi elección de seguir confiando en su marca.

Espero que pueda tomar las medidas necesarias para abordar estos problemas y mejorar el servicio de atención al cliente en línea de su empresa. Me gustaría recibir una explicación por parte de su equipo sobre lo que se está haciendo para abordar este asunto y asegurar que no vuelva a ocurrir.

Agradecería enormemente una pronta respuesta a esta carta y una solución adecuada a mi problema. Espero que podamos resolver este asunto de manera satisfactoria y mantener una relación positiva entre su empresa y yo como cliente.

Quedo a la espera de su pronta respuesta.

Atentamente,

[Nombre del remitente]