



## ESEMPIO LETTERA RISPOSTA RECLAMO

### PRIMO ESEMPIO: IL RECLAMO VIENE ACCOLTO

Gentile cliente,

La ringraziamo per la sua e-mail odierna relativa alla segnalazione di .....

.....

La informiamo che abbiamo accolto il suo reclamo e che lo stiamo trattando con il sig.

....., responsabile dell'area.....

Non appena avremo tutti gli elementi necessari alla risoluzione della problematica, provvederemo ad informarla, nel frattempo restiamo a sua completa disposizione per ogni ulteriore delucidazione dovesse occorrerle sullo sviluppo della vicenda.

La ringraziamo per averci dato un aiuto nel nostro processo di miglioramento,

cordialmente,



## ESEMPIO LETTERA RISPOSTA RECLAMO

### SECONDO ESEMPIO: IL RECLAMO NON VIENE ACCOLTO

Gentile cliente,

La ringraziamo per la sua e-mail odierna relativa alla segnalazione di .....

.....

La informiamo che abbiamo esaminato il problema con il sig. ...., responsabile del dipartimento ..... e che siamo giunti a queste conclusioni

.....

La nostra politica relativa a reclami non ci consente di farci carico della sua segnalazione per le seguenti motivazioni .....

Certi della sua comprensione, la ringraziamo per averci dato la possibilità di riesaminare ancora una volta i nostri processi e restiamo a sua completa disposizione per ogni ulteriore delucidazione dovesse occorrerle,

cordialmente,



## ESEMPIO LETTERA RISPOSTA RECLAMO

### TERZO ESEMPIO: IL RECLAMO VIENE ACCOLTO ANCHE SE INSOLITO

Gentile cliente,

La ringraziamo per la sua e-mail odierna relativa alla segnalazione di .....

.....

La informiamo che abbiamo esaminato il problema con il sig. ...., responsabile del dipartimento ..... e che queste sono le nostre conclusioni.....

.....

In passato, la nostra politica relativa a reclami di questo tipo ha ci ha impedito di accoglierli per le seguenti motivazioni .....

Date le circostanze, però, la informiamo che

.....

.....

Speriamo che questa sia una soluzione completamente soddisfacente per lei e la invitiamo, in futuro, a segnalarci ancora eventuali motivi di insoddisfazione nei nostri confronti.

La ringraziamo per averci dato un aiuto nel nostro processo di miglioramento,

cordialmente,



## ESEMPIO LETTERA RISPOSTA RECLAMO

### **QUARTO ESEMPIO: IL RECLAMO VIENE ACCOLTO MA NON DIPENDE SOLO DALL'AZIENDA**

Gentile cliente,

La ringraziamo per averci segnalato il problema che sta avendo con .....

.....

Purtroppo, come può constatare, la risoluzione del problema non dipende da noi. Abbiamo contattato il fornitore e stiamo seguendo attentamente lo sviluppo della vicenda.

La informiamo, inoltre, che il nostro rapporto con questo fornitore sarà oggetto di un'attenta analisi da parte del sig. .... responsabile dell'area.

Stiamo cercando in ogni modo di velocizzare la risoluzione di questa incresciosa vicenda ma la preghiamo di avere un po' di pazienza perché, purtroppo, la gestione del reclamo non fa capo alla nostra struttura.

La terremo informata dello sviluppo della pratica e la ringraziamo per averci segnalato il problema,

cordialmente,