**THƯ XIN LỖI KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ**

Kính thưa Quý khách hàng,

Thời gian gần đây chúng tôi nhận được nhiều ý kiến phản ánh không hài lòng về chất lượng phục vụ tại ....................................................... của khách hàng qua các kênh thông tin như kênh facebook, website, đường dây nóng: .........................

Với vị trí là những người lãnh đạo của công ty, chúng tôi xin nhận trách nhiệm về những thiếu xót này và với tất cả sự cầu thị của mình, chúng tôi xin tiếp thu những đóng góp quý báu của Quý khách hàng và cam kết sẽ nỗ lực hết mình vì một ............................................. tiện lợi, thân thiện và luôn cung cấp những sản phẩm hữu ích cho cộng đồng.

Khi bắt tay vào xây dựng công ty ......................................................, chúng tôi luôn hướng đến việc ngoài cung cấp những sản phẩm theo tiêu chuẩn tốt nhất còn là sự trải nghiệm dịch vụ mua sắm hiện đại nhưng đến thời điểm này chúng tôi vẫn chưa làm được khi dịch vụ trước và sau bán hàng còn nhiều hạn chế.

Chúng tôi xin cảm ơn Quý khách đã yêu thương chúng tôi, đã dành thời gian quý báu của mình để đóng góp ý kiến, giúp ...................................................... ngày càng hoàn thiện.

Một lần nữa, chúng tôi thành thật xin lỗi các khách hàng đã phiền lòng thời gian qua. Chúng tôi hy vọng nhận được sự cảm thông của quý khách và mong muốn sẽ tiếp tục được phục vụ quý khách trong thời gian tới.

Mọi thông tin phản ánh Quý khách vui lòng gửi vào địa chỉ email: .......................................................... hoặc gọi: .......................................

Xin cảm ơn và chúc quý khách mọi điều tốt đẹp!

**XIN LỖI KHÁCH HÀNG VÌ GIAO HÀNG CHẬM**

Kính thưa Quý khách,

................................................................. xin trân trọng cảm ơn Quý khách hàng đã tin tưởng sử dụng sản phẩm từ chúng tôi. Thời gian vừa qua chúng tôi đã nhận được rất nhiều order .................................................. từ Quý khách. Tuy nhiên số lượng hàng về không kịp so với order của các Quý khách. Vì vậy, có những đơn hàng phải chờ 2-4 tuần mới được trả hàng.

Chúng tôi thành thật xin lỗi Quý khách vì những bất tiện nêu trên. Trong thời gian tới chúng tôi sẽ cố gắng để đáp ứng tốt hơn yêu cầu của Quý khách.

Các khách hàng chưa được chúng tôi thông báo không có nghĩa là đơn hàng của Quý khách không được chấp nhận. Vì số lượng đơn hàng lớn nên chúng tôi sắp xếp trả hàng theo thứ tự ngày order. Vì vậy, rất mong Quý khách chờ đến lượt order của mình. Hàng về chúng tôi sẽ thông báo ngay.

Một lần nữa xin cảm ơn Quý khách và rất mong được Quý khách ủng hộ chúng tôi trong thời gian tới.

**THƯ XIN LỖI KHÁCH HÀNG VỀ CHẤT LƯỢNG HẦNG HÓA**

Thân gửi chị ..............., gửi những bà mẹ mua hàng tại .......................!

Vào ngày ..............., chị ......................... có chia sẻ trên trang facebook cá nhân của mình về việc mua sữa tại ........................ và thắc mắc tại sao sản phẩm có tem tiếng Việt, 2 tem vỡ. Khi mua hàng chị có thắc mắc thì nhân viên giải thích chưa rõ ràng. Sau khi về cho bé sử dụng chị thấy rằng sữa nhẹ mùi và bé 2 ngày sau có hiện tượng đi ngoài, chị nghi hoặc không biết đây có phải là sản phẩm chính hãng?

Trước tiên, tôi xin gửi lời xin lỗi chân thành nhất tới chị khi chị gặp phải trải nghiệm không vui này. Rất xin lỗi chị bởi .....................................................đã tiếp nhận thông tin chậm trễ, và nhân viên của chúng tôi chưa có cách giải quyết thấu đáo cũng như trả lời được những câu hỏi, thắc mắc của chị và điều đó đã khiến chị chưa thực sự hài lòng.

Trong chiều qua .........................................., một nhân sự cấp cao của chúng tôi đã bay gấp từ Hà Nội vào TP HCM để xin phép được gặp chị ....................... với mong muốn được lắng nghe những ý kiến của chị và có cơ hội chia sẻ nhiều hơn với chị về sản phẩm của ......................... Thật may mắn chị đã đồng ý gặp đại diện của chúng tôi ngay trong buổi tối. Tôi thực lòng muốn nói lời cảm ơn tới chị bởi điều đó.

Và điều tôi cảm thấy hạnh phúc nhất đó là chị đã thông cảm và hiểu chúng tôi, thực sự tin tưởng vào ................ Chúng tôi biết rằng, đối với mỗi người mẹ, sức khỏe của con là điều quý giá hơn tất cả. Chính vì vậy, bảo vệ sức khỏe của các con bằng những sản phẩm an toàn cũng chính là kim chỉ nam trong suốt những năm hoạt động của ................

Câu chuyện của chị ............................................ đã càng thôi thúc tôi rằng, bằng tất cả sức mình, bằng mọi sự nỗ lực, chúng tôi – ..................... phải luôn mang lại những sản phẩm an toàn, chất lượng, mang những điều tốt đẹp nhất tới trẻ em Việt Nam. Và mang tới lòng tin cho khách hàng bởi sự trung thực, bằng tấm lòng thành và hơn hết là bằng tình yêu thương của người làm cha, làm mẹ dành cho con mình.

Tôn chỉ trong kinh doanh của chúng tôi là minh bạch và có đạo đức. Chúng tôi sống được là do khách hàng – vì vậy không có bất kỳ lý do nào chúng tôi lại không vì khách hàng. Khi nhận được bất kỳ phản ánh nào của khách hàng, chúng tôi đều công khai tất cả các thông tin liên quan đến sự việc lên website, fanpage, trực tiếp trả lời mọi thắc mắc của khách hàng và các cơ quan báo chí và hơn cả là bảo vệ sức khỏe cho những khách hàng của chúng tôi.

Về sự việc khách hàng phản ánh về sản phẩm sữa ................................................, tôi xin phép được đưa thêm một chút thông tin, và mong rằng những khách hàng của…………………… .............................................. sẽ thấu hiểu được. Việc dán tem nhãn bằng tiếng Việt là theo quy định của các cơ quan chức năng và khâu này là do đơn vị nhập khẩu thực hiện. Sữa có mùi thơm nhẹ hay không có mùi hoàn toàn là do cảm quan của từng người. Và sữa là một sản phẩm vô cùng nhạy cảm, nếu bé uống mà không phù hợp với cơ địa có thể dẫn tới việc đi ngoài. Hoặc một vài trường hợp bé đi ngoài là do bé đang mọc răng, hoặc ăn đồ ăn lạ.

Chúng tôi cam kết mọi sản phẩm mà ....................... cung cấp 100% đều có xuất xứ rõ ràng, chất lượng được đảm bảo tuyệt đối. Chúng tôi chắc chắn không vì một hộp sữa mà đánh đổi uy tín đã gây dựng trong lòng hàng triệu bà mẹ Việt Nam trong suốt thời gian qua.

Một lần nữa tôi rất mong chị .................. thứ lỗi vì đã khiến chị có những trải nghiệm không vui khi mua sắm tại ....................... Tôi xin được bày tỏ lòng cảm ơn tới chị ............... cũng như tất cả các khách hàng đã có thông tin phản hồi để ........................... có thể kịp thời lắng nghe mong muốn của các bậc cha mẹ và từ đó phục vụ được chu đáo hơn.

Trân trọng!