

В каких случаях нужно писать письмо-извинение

Каждая уважающая себя компания должна уметь признавать свои ошибки и исправлять их: это является неотъемлемой частью деловой этики. Более того, своевременно принесенные извинения помогут сохранить репутацию, важных клиентов или партнеров компании и избежать убытков. Порой вовремя отправленное деловое письмо с извинениями может помочь избежать судебных споров и широкой огласки. Поэтому составлять подобные письма должен уметь каждый секретарь. Причем делать это нужно качественно и искренне.

Когда требуется писать письмо-извинение

Нарушили обязательства по договору.

Одна из самых распространенных причин. При этом неважно, нужно адресовать письмо с извинениями организации или клиенту: частота нарушений обязательств в обоих случаях примерно одинакова. Однако следует понимать всю серьезность нарушений, вполне возможно, что одних извинений будет недостаточно и понадобится дополнительно отправить подарок, предоставить скидку и т.д.

Сотрудники компании вели себя некорректно.

В данном случае важно понимать, что каждый сотрудник компании является её лицом и его поведение скажется в целом на репутации всей организации. Форс-мажор. Никто не застрахован от форс-мажорных ситуаций, которые могут отрицательно повлиять на деятельность компании. При этом важно объяснить своим клиентам, что причиной каких-либо проблем являются обстоятельства, которые не зависят от вас.

Какие приемы помогут подготовить качественный текст делового письма Содержание письма извинения

Официальное письмо с извинениями должно состоять из нескольких абзацев, содержание которых строго регламентировано.

1. Письма-извинения всегда содержат вступительное обращение к адресату: «Уважаемый Александр Сергеевич!», «Уважаемая Ольга Сергеевна!». Если письмо обращено к коллективу организации или определенной группе лиц, обращение может быть следующим: «Уважаемые господа!», «Уважаемые коллеги!».
2. Первый абзац письма должен содержать само извинение (одного извинения на все письмо будет достаточно).

3. Извинительные письма, как правило, начинаются следующими фразами: Приносим свои извинения за то, что... Позвольте принести (вам) свои извинения за... Искренне сожалеем, что... Примите наши искренние извинения за...
4. Второй абзац полностью описывает причины и проблемы, по которым возникла текущая ситуация, которая и потребовала письменных извинений. При этом не следует намеренно занижать масштабы события, называя его маленькой оплошностью или недоразумением. Даже если ваша организация не считает себя виноватой, это не должно быть заметно в письме. В противном случае весь смысл извинений исчезает, а вина так и остается не заглаженной.
5. Последний абзац необходимо посвятить огорчению и сожалению по поводу возникшей ситуации. Также можно указать меры, которые были приняты, чтобы подобных ситуаций больше не возникало. Письмо с извинениями клиенту может также содержать информацию о бонусах, предоставляемых дополнительно в качестве извинений.
6. В заключении можно выразить надежду на то, что подобные ситуации больше не возникнут. Более того, можно упомянуть, что ваша компания надеется, что это никак не повлияет на дальнейшие отношения и сотрудничество.