

Modelo 2: Carta de Disculpas a Cliente

[Nombre de la Empresa] [Dirección de la Empresa] [Ciudad, Código Postal] [Fecha]

[Nombre del Cliente] [Dirección del Cliente] [Ciudad, Código Postal]

Estimado/a [Nombre del Cliente],

Quiero expresarle mis más sinceras disculpas en relación a [describir el problema o la mala experiencia que haya experimentado con nuestra empresa]. Como empresa, valoramos enormemente la satisfacción de nuestros clientes y lamento profundamente que hayamos fallado en cumplir con sus expectativas en esta ocasión.

Entiendo completamente la frustración y los inconvenientes que esto ha causado, y quiero que sepa que hemos tomado su retroalimentación seriamente. Nuestro compromiso es brindar un servicio de calidad y exceder las expectativas de nuestros clientes, y nos duele saber que no hemos cumplido con esto en su caso.

Para remediar la situación y restablecer su confianza en nosotros, hemos tomado las siguientes medidas correctivas:

1. [Detallar la primera acción que se tomará para resolver el problema]
2. [Explicar la segunda acción que implementaremos para mejorar la situación]
3. [Mencionar cualquier otra medida específica que se implementará para garantizar la satisfacción del cliente]

Además, quiero asegurarle que hemos revisado internamente nuestros procesos y procedimientos para evitar que situaciones similares vuelvan a ocurrir en el futuro. Su satisfacción es de suma importancia para nosotros y trabajaremos arduamente para recuperar su confianza y brindarle el nivel de servicio que merece.

Agradezco su paciencia y comprensión en este asunto. Si hay algo más que podamos hacer para remediar la situación o si tiene alguna otra preocupación, no dude en comunicarse conmigo directamente a través de [tu dirección de correo electrónico] o al número de teléfono [tu número de teléfono].

Agradecemos sinceramente su lealtad como cliente y esperamos poder servirle mejor en el futuro.

Atentamente,

[Tu nombre] [Tu cargo] [Tu dirección de correo electrónico] [Tu número de teléfono]