

Как правильно составить ответ на претензию?



Если вам выставлена претензия, то для начала нужно решить, следует ли на нее вообще отвечать. Если принято позитивное решение, то оформите документ грамотно и отправьте в установленный законом срок. Ответ поможет довести вашу позицию до сведения оппонента.

Нужно отметить, что быстрому решению конфликтов способствует своевременный и грамотный ответ на полученную претензию. Также соблюдайте правила вежливости, даже если заявитель забыл о них в процессе составления документа.

Как нужно правильно писать ответ на предъявленную претензию?

Содержание документа зависит от сложившейся ситуации. Но в любом случае четко соблюдайте форму ответа на претензии.

Письменный ответ излагается в свободной форме, но обязательно укажите реквизиты заявителя.

Документ должен подписать получатель претензии или специально уполномоченное им лицо. Следует отметить, что его полномочия должны быть подтверждены доверенностью.

Подготовьте и отправьте ответ в сроки, установленные нормами законодательства.

Вне зависимости от занятой позиции по отношению к требованиям заявителя (согласие удовлетворить претензию полностью, частично или же отказ от выполнения ее условий), подкрепляйте свои аргументы соответствующими законами. Это даст возможность использовать документ в качестве доказательства в ходе

судебных слушаний.

При отказе от выполнения претензии, четко изложите свою позицию и приведите соответствующие возражения. Следует отметить, что мотивы могут быть самого разного характера. Так, получатель вправе отрицать доводы, озвученные заявителем или усомниться в правдивости определенных фактов.

Также в ответе можно вообще не указывать никаких аргументов, а просто довести до сведения заявителя свою позицию.

Если вы намерены аргументированно возразить на полученную претензию, то подкрепите ее доказательствами. Такая позиция способствует более адекватной оценке сложившейся ситуации со стороны заявителя.

На законодательном уровне установлены сроки для отправки ответа на претензию только для некоторых сфер. К их числу принадлежит правоотношения между потребителем и продавцом или производителем.

Если была совершена покупка в торговой точке, то магазин должен отреагировать на претензию в течение 10 дней. Обращаем внимание, что данный период определен для подготовки ответа, а не для удовлетворения требований заявителя.

Кроме того, получатель претензии должен дополнительно уведомить заинтересованное лицо о принятии документа к рассмотрению. На практике сложилось, что игнорирование претензии, то есть не предоставление на нее отклика в предусмотренный законом срок, приравнивается к отрицательному ответу.

Таким образом, если потребитель получил отказ на свое требование о замене продукта или возмещении его стоимости, то его следующим шагом должна стать подготовка искового заявления и его подача в суд.

Клиенты могут жаловаться по самому разнообразному поводу –

нарушение сроков выполнения заказа, неудовлетворительное качество товаров или предоставленной услуги, низкое качество обслуживания или же замечания касательно поведения сотрудников.

Первоочередной задачей компании является грамотная организация работы с жалобами. Как показывает практика, такой подход увеличивает лояльность со стороны потребителей и помогает повысить доход. Ведь приток новых клиентов пребывает в прямой зависимости от качества обслуживания и степени удовлетворенности потребителей. Около половины новых посетителей приходят по рекомендации клиентов.

Если потребитель выражает недовольство, значит, у него имеется повод для обиды, о котором он желает сообщить руководству компании. Если претензии являются обоснованными, но клиенту не было предоставлено достойной компенсации, то с большой долей вероятности он уже не вернется в компанию, и посоветует всем друзьям и знакомым прекратить с ней сотрудничество.

Законы маркетинга гласят, что удержание постоянного клиента является более важной задачей, чем поиск нового.

Прежде всего, удержание обходится значительно дешевле. Кроме того, потери клиентуры могут спровоцировать расстройство уже налаженного рыночного механизма. Таким образом, компании нужно стремиться к сохранению лояльности клиентов, а также обеспечивать его качественное и своевременное обслуживание.