



Экспресс-доставка документов и грузов

№ исх., шапка адресата

Заголовок (письмо/уведомление)
Письмо формирует менеджер в ответ на претензию клиента. Уведомление (краткое, сухое предоставление информации) предоставляет офис-менеджер

Блок юридических оснований
(В случае ответа юридическому лицу на официальном бланке компании и когда с клиентом заключен договор)

Блок фактов

Предполагаемые факты

Реальные факты

Вывод по фактам

Извинения

(исходя из нарушенных правил оказания услуг или в общей форме «за доставленные неудобства». Извинения приносятся всегда, даже если оснований для претензий нет (так сказать, за потерянное время)

Ссылка на официальные документы

Цитата из документа

Вывод в данном случае

Компенсация (варианты, размер, необходимые действия)

Благодарность за обращение

**Подпись исполнителя,
печать**