

Apology Letter

Письмо с извинениями (Apology Letter) отправляется в ответ на письмо-жалобу (Complaint Letter). Начать следует с выражения сожаления, личной обеспокоенности сложившейся ситуацией. Необходимо объяснить, какие шаги будут/были предприняты, чтобы устранить проблему и избежать ее повторения в будущем.

Фразы, которые можно использовать при написании Apology Letter:

1. Выражение признательности за сообщение о сложившейся ситуации

Thank you for bringing the matter/issue/problem to our attention.

Спасибо, что сообщили нам об этом деле/проблеме.

I appreciated your advising me of this incident...

Для меня очень важно ваше сообщение.

2. Выражение сожаления.

We are very sorry to hear that...

Нам тяжело слышать об этом...

I am very sorry for this situation...

Я очень сожалею о сложившейся ситуации.

3. Извинение

We apologise for...

Мы просим прощения за...

Please accept our apologies for...

Примите наши извинения...

4. Объяснение действий компании

Please be assured that we will...

Будьте уверены, что мы...

You have my assurance that ...

Я гарантирую вам...

To compensate for the inconvenience caused...

Для возмещения причиненных неудобств...

We are doing everything we can do to resolve the issue.

Мы делаем все возможное для решения проблемы.

I can assure you that this will not happen again.

Обещаю, что это впредь это не повторится.

I am trying to sort it out/sort the problem out as a matter of urgency.

Я пытаюсь разобраться с этим/ решить эту проблему немедленно.

Please return the faulty goods, and we will refund you/repair them/replace them.

Пожалуйста, верните некачественный товар и мы возместим ваши затраты/произведем ремонт/обменяем его.

5. Напоминание о большой важности для совместного сотрудничества

We value your custom highly

Для нас очень важно сотрудничество с вами.