***Công ty:***

***Mã số thuế:***

***Địa chỉ:***

***Đường dây nóng:***

Thân gửi anh/ chị ...............!

Vào ngày ..............., anh/ chị ......................... có chia sẻ phản hồi trên trang facebook cá nhân của mình về việc .................................... và thắc mắc …………………………..

Trước tiên, tôi xin gửi lời xin lỗi chân thành nhất tới chị khi chị gặp phải trải nghiệm không vui này. Rất xin lỗi chị bởi ......................... đã tiếp nhận thông tin chậm trễ, và nhân viên của chúng tôi chưa có cách giải quyết thấu đáo cũng như trả lời được những câu hỏi, thắc mắc của chị và điều đó đã khiến chị chưa thực sự hài lòng.

Trong chiều qua ................, một nhân sự cấp cao của chúng tôi đã bay gấp từ Hà Nội vào TP HCM để xin phép được gặp chị ....................... với mong muốn được lắng nghe những ý kiến của chị và có cơ hội chia sẻ nhiều hơn với chị về sản phẩm của ......................... Thật may mắn chị đã đồng ý gặp đại diện của chúng tôi ngay trong buổi tối. Tôi thực lòng muốn nói lời cảm ơn tới chị bởi điều đó.

Và điều tôi cảm thấy hạnh phúc nhất đó là chị đã thông cảm và hiểu chúng tôi, thực sự tin tưởng vào ................ Chúng tôi biết rằng, đối với mỗi người mẹ, sức khỏe của con là điều quý giá hơn tất cả. Chính vì vậy, bảo vệ sức khỏe của các con bằng những sản phẩm an toàn cũng chính là kim chỉ nam trong suốt những năm hoạt động của ................

Tôn chỉ trong kinh doanh của chúng tôi là minh bạch và có đạo đức. Chúng tôi sống được là do khách hàng – vì vậy không có bất kỳ lý do nào chúng tôi lại không vì khách hàng. Khi nhận được bất kỳ phản ánh nào của khách hàng, chúng tôi đều công khai tất cả các thông tin liên quan đến sự việc lên website, fanpage, trực tiếp trả lời mọi thắc mắc của khách hàng và các cơ quan báo chí và hơn cả là bảo vệ sức khỏe cho những khách hàng của chúng tôi.

Về sự việc khách hàng phản ánh về sản phẩm ……………………….. tôi xin phép được đưa thêm một chút thông tin, và mong rằng những khách hàng của .................... sẽ thấu hiểu được.

Chúng tôi cam kết mọi sản phẩm mà ....................... cung cấp 100% đều có xuất xứ rõ ràng, chất lượng được đảm bảo tuyệt đối.

Một lần nữa tôi rất mong chị .................. thứ lỗi vì đã khiến chị có những trải nghiệm không vui khi mua sắm và trải nghiệm dịch vụ tại ....................... Tôi xin được bày tỏ lòng cảm ơn tới chị ............... cũng như tất cả các khách hàng đã có thông tin phản hồi để ........................... có thể kịp thời lắng nghe mong muốn của các khách hàng và từ đó phục vụ được chu đáo hơn.

***Thay mặt Ban lãnh đạo công ty***

***Ký tên***