Так получилось, что я одновременно получила два ярких образца того, как надо и как не надо говорить с клиентом, если он обратился с проблемой.

Предыстория

Я купила доступ к статье, но прямая ссылка, которую прислал журнал, не открыла статью.
Я написала об этом в журнал.
Сначала мне порекомендовали зайти с логином и паролем. Я попробовала, но доступ не получила; попробовала еще раз – сайт меня заблокировал.

Я написала в журнал еще раз и получила ответ от поддержки:

«Добрый день! Честно говоря, жалоб не было раньше. Как-то с такими проблемами читатели не обращались.. Видно день такой сегодня..:) Надеюсь, в будущем это не повторится.

С уважением, О., ООО «_____», отдел по работе с клиентами».

Разбор

Что написано в письме сотрудника отдела поддержки	О ком говорит автор письма	Как реагирует клиент	Что происходит с проблемой клиента
Добрый день! Честно говоря, жалоб не было раньше.	О себе	Мне нет дела до того, что было раньше. У меня проблема прямо сейчас.	Проблема висит
Как-то с такими проблемами читатели не обращались..	О себе и других читателях	У нормальных читателей все ок, а с тобой что-то не так.	Проблема висит
Видно день такой сегодня..:)	Непонятно, о чем или о ком	Раз жалоб раньше не было, и другие читатели не обращались, значит, неудачный день конкретно у меня – сама, значит, виновата. Плюс – неуместный смайлик	Проблема висит
Надеюсь, в будущем это не повторится.	О себе	Как это решает мою проблему? Где моя статья?	Проблема висит

Почему это плохое письмо:

- Письмо не решает проблему клиента.
- Автор говорит исключительно о себе, а не о клиенте

Какой может быть реакция на такое письмо:

желание больше никогда ничего не покупать у этого журнала, потому что сайт глючный, а поддержка ничем не помогает.

А вот второе письмо

Спустя несколько минут после первого письма, мне отвечает А. - коллега О. из поддержки.

«Марина, доступ и должен работать по ссылке, но у вас похоже проблема с авторизацией на сайте. Подскажите с какого устройства заходите (компьютер, телефон, планшет) и каким браузером.
Файлы статьи прилагаю к письму.
С уважением, А., «_____», отдел по работе с клиентами».

Разбор

Что написано в письме сотрудника отдела поддержки	О ком или о чем письмо	Как реагирует клиент	Что происходит с проблемой клиента
А. сразу приложил статью к письму	О клиенте и его проблеме	Спасибо!	Проблема решена
Марина, доступ и должен работать по ссылке, но у вас похоже проблема с авторизацией на сайте	О клиенте	Автор услышал мой вопрос	
Подскажите с какого устройства заходите (компьютер, телефон, планшет) и каким браузером.	О клиенте	Автор пробует разобраться	
Файлы статьи прилагаю к письму.	О клиенте	Спасибо!	

Почему это письмо хорошее:

- Автор сразу решил проблему клиента.
- Автор пишет исключительно о клиенте и помогает, чтобы проблема не повторилась в будущем.

А. приложил статью к письму и сразу же снял проблему. Он мог бы вообще ничего больше не писать – клиент получил, что хотел. Он доволен и, возможно, еще что-нибудь купит у этого журнала.