

บทที่ 8

การร้องเรียนในความผิดพลาดต่าง ๆ และการขอจดหมาย (Complaints, Errors, etc. and Adjustment Letters)

ไม่มีความจำเป็นที่จะต้องร้องเรียนใด ๆ ถ้าสถานะทางธุรกิจดำเนินไปอย่างมีระเบียบแบบแผน ทุกอย่างจะถูกกระทำอย่างระมัดระวังรายละเอียดของข้อเสนอและใบสั่งซื้อจะถูกตรวจสอบ การบรรจุหีบห่อได้รับการควบคุมตรวจตรา การขนส่งสินค้าถูกจัดการอย่างชำนาญ เหล่านี้ทำให้ความผิดพลาดต่าง ๆ ไม่เกิดขึ้นและทุกอย่างก็ไม่บังเกิดความเสียหาย แต่ในสถานะของสามัญชนนั้นทุกอย่างไม่ได้ดำเนินไปด้วยดี เช่นนั้น ความผิดพลาดต่าง ๆ ย่อมเกิดขึ้นสินค้าไม่ได้ถูกควบคุมด้วยดี อุบัติเหตุย่อมเกิดขึ้น ปกติแล้วความผิดพลาดต่าง ๆ นี้เกิดขึ้นจากความรีบร้อนและขาดการควบคุมอย่างพอเพียง บ่อยครั้งที่เกิดความขาดแคลนพลังงานอันเนื่องมาจากความเจ็บป่วยหรือวันหยุดเทศกาลต่าง ๆ บางครั้งเกิดจากแรงงานที่ใช้ได้รับการฝึกฝนไม่เพียงพอหรือเกิดจากความเหนื่อยล้าเพราะทำงานมากเกินไปเหล่านี้ ทำให้ความผิดพลาดคืบคลานเข้ามา

บริษัทที่ดีจะให้เกียรติลูกค้าไม่กล่าวตำหนิเมื่อเขียนจดหมายตอบข้อร้องเรียนต่าง ๆ ของลูกค้า บริษัทได้เข้าจัดทำงานและคนงานเป็นส่วนหนึ่งของบริษัท ดังนั้นบริษัทจะเป็นผู้รับผิดชอบในความผิดพลาดทั้งหลายที่เกิดขึ้น

มีการร้องเรียนอยู่ 2 ประเภทด้วยกันที่ลูกค้าแจ้งไปเสมอ ๆ

(1) การร้องเรียนที่แท้จริงนั้นเกิดจากการส่งสินค้าผิดไปให้ลูกค้าส่งสินค้าที่ชำรุดเสียหายไปให้ลูกค้า หรือส่งสินค้าไปให้ลูกค้าขาดจำนวนหรือเป็นเรื่องของการส่งสินค้าไปให้เป็นคนละชนิดกันกับที่ลูกค้าคาดหวังไว้

(2) การร้องเรียนที่ทำโดยลูกค้าผู้ซึ่งไม่ต้องการที่จะชำระค่าสินค้าหรือจากลูกค้าที่พบว่า สินค้านี้อาจซื้อหาได้จากแหล่งอื่นที่ถูกกว่าและดังนั้นจึงประสงค์ที่จะบอกเลิกสัญญา เหล่านี้

มักจะยกเอาการร้องเรียนมาบังหน้าว่า สินค้าไม่ได้เป็นไปตามตัวอย่าง หรือมีข้อบกพร่องต่าง ๆ ในสินค้าที่ส่งไปนั้น ผู้ขายเองก็รู้ว่าการร้องเรียนนี้ไม่มีมูลความจริงตามที่ร้องเรียนแต่ผู้ขายก็ต้องทำการพิสูจน์ให้เห็นจริงซึ่งไม่ใช่เป็นสิ่งที่ง่ายในเมื่อลูกค้าไม่พอใจที่จะซื้ออยู่แล้ว

ความเสียหายไม่ว่าจะเป็นโดยอุบัติเหตุทางทะเลหรือทางบกสามารถเรียกร้องเอาได้จากบริษัทประกันภัย ไม่มีบริษัทใดในทุกวันนี้ที่จะไม่ประกันการตราส่ง

ความล่าช้า เป็นอีกสาเหตุหนึ่งที่ทำให้เกิดการร้องเรียนขึ้น ถ้าผู้ขายรู้ว่าจะมีความล่าช้าเกิดขึ้นก็ควรที่จะแจ้งให้ผู้ซื้อได้ทราบล่วงหน้า อย่างไรก็ตามถ้าความล่าช้าในการขนส่งไม่มากจนเกินไปผู้ขายก็มักจะไม่นิยมแจ้งให้ลูกค้าทราบ ทั้งนี้เพื่อที่จะหลีกเลี่ยงภาพพจน์ที่ไม่ดีหรือทำให้ความเชื่อมั่นของลูกค้าลดน้อยลง

ในความจริงนั้นความผิดพลาดอาจมีขึ้นทางด้านลูกค้าก็เป็นได้ เช่น การพิมพ์ตัวเลขผิดในใบสั่งซื้อ หรือทางด้านผู้ขายเช่นอ่านจำนวนตัวเลขผิด ห่อของผิด เป็นต้น

จดหมายที่เกี่ยวกับการร้องเรียนนี้ควรจะใช้ความอ่อนน้อมหนักอ่อนเบากันให้มากที่สุดซึ่งต้องร่วมมือกันทั้งสองฝ่าย คำร้องเรียนส่วนมากมักมีมูลความจริงที่ผู้ขายควรที่จะปฏิบัติตาม จึงพอสรุปคำร้องเรียนต่าง ๆ ที่จะมีขึ้นดังนี้

- (1) ส่งสินค้าผิดไปให้ลูกค้า
- (2) คุณภาพไม่เป็นที่น่าพอใจ
- (3) สินค้าที่ส่งไป ชำรุด เสียหาย หรือล่าช้า
- (4) ราคาที่ลูกค้าต้องชำระสูงเกินไป หรือ ไม่เป็นไปตามที่ตกลงกันไว้

เมื่อท่านได้รับคำร้องเรียนจริง ๆ แล้ว ท่านอาจรู้สึกโกรธแต่ท่านต้องไม่แสดงความโกรธนี้ลงในจดหมายที่จะเขียน

หลักการเขียนจดหมายร้องเรียน

(ก) การวางแผนการเขียนจดหมาย

ในการเขียนจดหมายร้องเรียนนั้นจงวางแผนจดหมายของท่านดังต่อไปนี้

- (1) เริ่มต้นโดยแสดงความเสียใจที่จำเป็นต้องเขียนมาร้องเรียนนี้
- (2) อ้างถึงวันที่สั่งซื้อ วันที่จัดส่งไปให้ และรายละเอียดเกี่ยวกับสินค้าที่ถูกร้องเรียน
- (3) ให้ออกเหตุผลที่ไม่พอใจนั้นและขอให้ผู้ขายชี้แจงให้ทราบ

- (4) อ้างถึงความไม่สะดวกที่เกิดขึ้น
 - (5) ให้คำแนะนำว่าควรจะแก้ไขอย่างไร
 - (6) จงหนักแน่นอย่าแสดงความโกรธเพราะไม่มีใครเชื่อถือคนที่โกรธ
- (ข) กฎเกณฑ์ที่ต้องปฏิบัติตาม
ให้ปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ดังต่อไปนี้
- (1) ให้เขียนจดหมายร้องเรียนในทันทีที่พบข้อผิดพลาด การชักช้าทำให้สภาวะการต่อรองของท่านอ่อนลงและเป็นการยากมากขึ้นสำหรับผู้ขายที่จะค้นหาว่าทำไมมันถึงได้ผิดพลาดเช่นนั้น
 - (2) ให้สมมติเอาว่า ผู้ขายมีความต้องการที่จะแก้ไขเรื่องด้วยดี
 - (3) อย่าสมมติเอาว่าผู้ขายของท่านต้องกล่าวติเตียน เขาอาจมีเหตุผลที่ดีที่จะพูดปกป้องตัวเอง
 - (4) จำกัดขอบเขตของการร้องเรียนให้อยู่ในเรื่องของความจริงเท่านั้น และการสอบถามที่สุภาพในเรื่องที่ว่าผู้ขายตั้งใจจะปฏิบัติอย่างไรในเรื่องนี้
 - (5) ท่านอาจจะหรือไม้อาจจะตัดสินใจที่จะให้คำแนะนำว่า เรื่องนี้จะจัดการให้ถูกต้องอย่างไร แต่อย่าให้คำแนะนำว่าความผิดพลาดนี้อาจเกิดขึ้นได้อย่างไร ซึ่งมันเป็นเรื่องของผู้ขายเท่านั้น
 - (6) โดยเฉพาะอย่างยิ่งให้หลีกเลี่ยงความหยาบคาย ซึ่งมันอาจก่อให้เกิดความรู้สึกในทางที่ไม่ดี และทำให้ผู้ขายไม่เต็มใจที่จะช่วยเหลือ

หลักการปฏิบัติต่อจดหมายร้องเรียน

- (ก) ทัศนคติของผู้ขาย
- มีเหตุผล 3 ข้อที่ว่าทำไมผู้ขายจะรู้สึกยินดีที่ได้รับทราบความไม่พอใจของลูกค้า
- (1) โดยธรรมชาติแล้วเขาต้องการรู้ว่า เมื่อไรลูกค้ามีสาเหตุที่จะร้องเรียน
 - (2) จะเป็นการเปิดโอกาสแก่ผู้ขายที่จะให้คำอธิบายในการที่จะแก้ไขสิ่งผิดพลาด และในการที่จะรักษาค่านิยมที่ดีต่อลูกค้า
 - (3) อาจจะได้รับคำแนะนำทางในการที่จะปรับปรุงผลิตภัณฑ์ของตน
- (ข) กฎเกณฑ์ที่จะต้องปฏิบัติตาม
- (1) เป็นที่พูดกันบ่อยครั้งว่า ลูกค้าต้องเป็นฝ่ายถูกต้องเสมอ ดังนั้นจึงควรให้เป็นไปตามที่กล่าวนี้

- (2) ถ้าท่านไม่สามารถจัดทำตามคำร้องเรียนได้ทันทีก็ให้แสดงการยอมรับคำร้องเรียนไว้ทันทีแล้วให้อธิบายว่า ท่านกำลังจะมองหาข้อผิดพลาดและท่านจะส่งคำตอบไปให้ในเวลาต่อมา
- (3) ถ้าคำร้องเรียนไม่มีเหตุผล จงชี้แจงอย่างสุภาพ
- (4) ถ้าท่านได้รับคำกล่าวติเตียน จงยอมรับคำกล่าวนั้นให้แสดงความเสียใจและให้สัญญาว่าจะแก้ไขให้ถูกต้อง
- (5) อย่าพยายามแก้ตัวของท่านเองโดยการโยนความผิดให้แก่คนในกลุ่มของท่านแท้ที่จริงแล้วท่านต้องรับผิดชอบในสิ่งที่ลูกน้องของท่านทำ

ต่อไปจะเป็นตัวอย่างของจดหมายร้องเรียนที่สุภาพและผ่อนหนักผ่อนเบา โดยจำกัดขอบเขตอยู่ที่การร้องเรียนที่เป็นความจริงเท่านั้นและเรียกร้องให้แก้ไขเร่งด่วน ตัวอย่าง จดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าขาดจำนวน

N. Z. CONFECTION COMPANY

418 Pleasant Lane

Hampshire, New Zealand

November 10, 19....

Director of Customer Relations

Teck Heng Yoo Co., Ltd.

2120 Sukumvit 71

Bangkapi, Bangkok 24

Thailand.

Dear Sir :

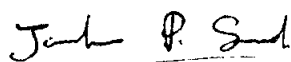
This refers to your incomplete shipment of merchandise, FOB Bangkok, which we received on November 4 to comply with our purchase order, L 2364715, dated October 12.

Your bill of lading, # 5762341, and our letter of credit, dated October 16, specified in general. " 16 crates of assorted candies." The examination of the contents of these untampered 16 crates at our receiving department, after the unloading and our trucking from the ship, "Sea - Shark" Barber Blue Lines, revealed a shortage of 500 cartons of your Ole' candies. All the other items were in accordance with our order as placed with you.

Pending your investigation of this shortage, will you please air-freight promptly the missing Ole' candies to us, as our distributors are in short supply of this product.

Your quick cooperation will be appreciated and we look forward to learn the results of your findings.

Very truly yours,



(Joseph P. Smith)

Product Control Manager.

ในการตอบจดหมายร้องเรียนนั้น ควรจะยอมรับข้อผิดพลาดในทันที อย่าเห็นแก่ตัวและอย่าแก้ตัว
ใด ๆ ทั้งสิ้น จดหมายของผู้ขายควรเป็นดังนี้

- (1) กล่าวขอโทษ หรือ อย่างน้อยก็แสดงความเสียใจ
- (2) จงอธิบายว่า ความผิดเกิดขึ้นได้อย่างไร
- (3) หวังว่าความไม่สะดวกต่าง ๆ คงไม่ร้ายแรงมาก
- (4) จงบอกถึงสิ่งที่ท่านจะกระทำเพื่อแก้ปัญหานี้

การตอบจดหมายร้องเรียน

TECK HENG YOO CO. LTD.

2120 Sukumvit 71

Bangapi, Bangkok 24

Thailand

November 27, 19....

Mr. ~~Joseph~~ P. Smith
Product Control Manager
N. Z. Confection Company
418 Pleasant Lane
Hamshire. New Zealand.

Dear Mr. J. P. Smith :

We received your letter of November 10 and we sincerely regret the inconvenience we caused you by the shortage of Ole' candies.

The missing 500 candy cartons were air • freighted to you **via** Thai International Airlines, flight # 603, yesterday morning for special delivery to your receiving department. We will, of course, stand for all of the additional costs.

Our investigation of the shipping department revealed that our people could not account for the error. We have therefore tightened all of our internal controls to prevent a recurrence of this kind of mistake.

Kindly continue to place your orders with us on a regular basis as in the past and please accept our gratitude in advance for your cooperation and understanding in this matter.

Very truly yours,



(Somchai Chaimongkol)

Director of Customer Relations

ตัวอย่างจดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า

SIAM DEPARTMENT STORE

135 Ramkhamhaeng Rd.

Bangapi, Bangkok 24

Thailand

November 15, 19....

International Sales Manager
Japan Textile Manufacturing Co., Ltd.
135 Susuki Rd., Nangoya
Japan.

Dear Sir :

We regret to inform you that 100 bales of textile fabric delivered on October 10 do not correspond with the samples submitted on October 1. The material seems to be too

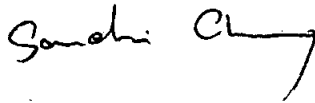
loosely woven and is inclined to pull out of shape. By separate mail we have sent you a cutting from this material, also one from the last sample submitted, so that you can compare the two and see the difference in texture.

ในส่วนที่ 2 นั้นจะเขียนได้เป็น 2 แบบคือ แบบแรก เป็นให้คำแนะนำว่าควรจะแก้ไขอย่างไร ซึ่งจะใช้ได้ผลดีสำหรับผู้ขายที่รักษาชื่อเสียง

The cloths are quite unsuited to the needs of our customers and we have no choice but to ask you to take them back and replace them by materials of the quality correspond to that of the sample submitted.

Please let us know when we can expect a replacement from you. Thanks very much. We appreciate your cooperation.

Yours sincerely,



(Somchai Chaimongkol)

Sales Manager

ในส่วนที่สองนั้นจะเขียนเป็นอีกแบบหนึ่งก็ได้ คือให้ใช้สำนวนที่ไพเราะถามผู้ขายว่าจะช่วยเหลือเราได้อย่างไร เพราะว่าการซื้อขายนั้นได้เสร็จสิ้นไปแล้วผู้ซื้อได้จ่ายเงินไปแล้วโดยวิธี Letter of Credit ฉะนั้นถ้าผู้ขายที่ไม่รักษาชื่อเสียงตอบปฏิเสธมาผู้ซื้อก็ได้แต่จำยอมยอมรับความเสียหายขาดทุนที่จะเกิดขึ้นแก่ตนเอง

We have always trusted in the high quality of the materials you sent us and we are more disappointed in this case because all the cloths were supplied to new customers. As we shall have to take them back we must ask you to let us know, without delay, what you can do to help us in getting over this trouble.

Sincerely yours,



(Somchai Chaimongkol)

Sales Manager

การตอบจดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับคุณภาพของสินค้า

JAPAN TEXTILE MANUFACTURING CO., LTD.

135 Susuki Rd., Nangoya

Japan

November 25, 19.....

Mr. Somchai Chaimongkol

Sales Manager

Siam Departmen Store

135 Ramkhamhaeng Rd.,

Bangapi, Bangkok 24

Thailand.

Dear Mr. Chaimongkol

We very much regret to learn from your letter of November 15 that you are not satisfied with the textile fabrics supplied to your order No. 125371, and thank you for sending us the two samples of cloth for examination.


We have passed these on to the factory for comment and their reply is that machine that selects some yarn is malfunctioning.

We told the director about your difficulty. He expressed very much regret, and allowed us to arrange the immediate despatch of replacement, franco domicile, duty paid. Furthermore, we guarantee the quality of the cloth now sent.

In any case, we are willing to take the cloths back and, If you care to dispose of the inferior cloth at the best price obtainable for it, we will send you a Credit Note for the difference as soon as we hear from you.

We apologize sincerely for the trouble caused to you, and will take all possible steps to ensure that such a mistake is not made again.

Sincerly yours,



(Sasuki Mitsui)

International Sales Manager

ตัวอย่างจดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าในการจัดส่งของและคุณภาพไม่ดีพออีกด้วย

November 30, 19.....

Director of Customer Relations

Woolsworth Co. Inc.

83 Park Place

New York, N.Y.

U.S.A.

Dear Sir :

We are obliged to express our strong disapproval of the most unsatisfactory way in which you have handled our order No. 52371 of November 5. Not only have you been unpunctual in its execution, but you have supplied goods far below sample.

Though the quality is very poor we are prepared to retain the goods received, but only at a substantially reduced price. The remaining half we refuse to accept in any circumstances.

Sincerely yours,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager

November 30, 19.....

Director of Customer Relations

Woolsworth Co. Inc.

83 Park Place

New York, N.Y.

U.S.A.

Dear Sir :

We refer to our order No 52717 of November 5 for 1,000 lady wrist-watches, "Longine".

The goods have only just been received, after a delay of 2 months, for which no explanation has been given. Furthermore a hundred of lady wrist-watches are not the Model AX31 which needed. Though these are unsuitable, we shall retain it in order to

save your inconvenience and expense, but we must insist that in future you devote more care to the execution of our orders.

Sincerely yours,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager.

การตอบจดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับความล่าช้าเป็นดังนี้

December 18, 19

Mr. Somchai Chimongkol

Sales Manager

Sritong Co., Ltd.

53 Yaovarat Rd., Bangkok

Thailand

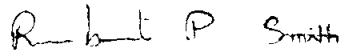
Dear Mr. S. Chimongkol :

We have your letter of November 30 and not with regret that you are dissatisfied with the execution of your order No 52713 of November 5. We apologize for the delay and the inconvenience that has resulted.

Your order was misread in the pressure of business, but we assure you that every effort will be made in future to guarantee delivery in accordance with your requirements.

We appreciate your kindness in keeping the unsuitable lady wrist-watches, and trust that you will give us an opportunity to supply you with further goods.

Sincerely yours,



(Robert P. Smith)

Director of Customer Relations.

ตัวอย่างจดหมายร้องเรียนเกี่ยวกับสินค้าแตกชำรุด

November 25, 19.....

Director of Customer Relations
Woolsworth Co. Inc.
83 Park Place
New York, N.Y.
U.S.A.

Dear Sir :


Our Order No 5231

Of the radio-transistors we ordered on October 5, two hundreds and fifty were delivered the day before yesterday, but we regret to report that upon my careful investigation fifteen were badly broken and three others cracked.

The cases containing the transistors appeared to be in perfect condition and were opened up by myself with great care and can only be assumed that the damage must be due to rough handling in transit.

With this letter we are sending the title labels from the damaged transistors and shall be pleased if you will replace all eighteen. Meanwhile, we have put the damaged transistors aside in case you need them to support your claim on the insurance Co. for compensation,

Sincerely yours,



(Somchai Chimongkol)

Sales Manager.

จะเห็นว่า จดหมายฉบับนี้เขียนอย่างมีเทคนิคคือหลีกเลี่ยงการให้คำแนะนำที่ว่า การชำรุดเสียหายเกิดขึ้นจากการห่อของที่ไม่ดี ส่วนในการตอบนั้นผู้ขายจะยอมตามคำขอของลูกค้าและให้แสดงเจตนาที่จะปรับปรุงบริการให้ดีขึ้นเพื่อเป็นที่พอใจของลูกค้า

December 5, 19.....

Mr. Somchai Chimongkol
Sales Manager
Siam Electronic Co., Ltd.
193 Ramkhamhaeng Rd.
Bangapi. Bangkok
Thailand.

Dear Mr. Chaimongkol

Your Order No 5231

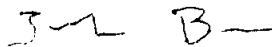
We are sorry to learn from your letter of November 25 that some of the transistors supplied to the above order were damaged when they reached you. We will certainly replace

them and have in fact already done so, replacements having been sent by parcel post this morning.

Despite the care we take in packing transistors, there have recently been several reports of damage. To avoid further inconvenience and disturbance to customers, as well as expenses to ourselves, we are now improving the methods of packing that can protect breakage.

We apologize sincerely for the trouble caused to you, and hope the steps we are taking will ensure the safe arrival of all your orders in future. It will not be necessary for you to return the broken transistors and they can be destroyed.

Sincerely yours

A handwritten signature in black ink, appearing to read "J. B.", with a horizontal line extending to the right.

(John Brown)

Product Control Manager.

ปัญหาเพื่อการทบทวน

- (1) On August 5 you ordered sixty tennis rackets, thirty badminton rackets and forty table-tennis bats from a sport goods manufacturer "Bushids" in Tokyo. Upon delivery you found that the number of tennis and badminton rackets had been reversed. Write pointing this out. The mistake is causing difficulties (say what these are) and you want it put right immediately.
- (2) You have supplied three cases containing silk jackets to a dealer in New York. He complains that one of the cases contained only 120 jackets instead of the 144 invoiced. Write the letter the dealer would send you, supplying imaginary details.
- (3) Complain tactfully of certain defects in goods you have received but express your appreciation of their good features.
- (4) Central Plaza Co. complain that 300 tins of the Condensed Milk ordered by them arrived dented and punctured. They attribute the damage to rough handling in transit and emphasize the need for greater care.
- (5) Send a reply to the letter in Exercise 2 explaining that everything was carefully checked when the goods were packed and asking the dealer to make a check of all cases. Suggest what action you will take if the missing silk jackets are not found.

- (6) Chinese International Plant Co. are crockery manufacturers in Kwantung. Write informing them that many of the articles in one of the ten cases of crockery delivered by Eastern Sea Line on December 10 were broken and that the packing appears to have been at fault. List the broken articles and say that you want them replaced.