

900 упражнения за професионална комуникация	Педагогически указания	D3/16
Основна цел	D : Осъществяване на писмено съобщение	
Степен на трудност	3	
Междинна цел	1 : Съставяне на писмено съобщение	
Оперативна цел	6 : Писане на писмо за рекламация	
Предварителни умения	Владееене на писмена реч	
Брой на предложените упражнения		
Обобщаващо упражнение	Няма	
Приложение (примери)		
Евентуални забележки		

Писмото за рекламация се пише по повод на възражение, възникнало вследствие от неспазване на сроковете за доставка на определен вид стока, поради количествено или качествено несъответствие .

Ето пример на едно писмо за рекламация:

ДО
УПРАВИТЕЛЯ
НА МАГАЗИН „ЕЛИТ”
СОФИЯ, ул. „Левски”4

ОТНОСНО: РЕКЛАМАЦИЯ

ГОСПОДИН УПРАВИТЕЛ,

Със съжаление установих, че поръчаната във вашия магазин холова гарнитура, доставена ни преди два дни има многобройни дефекти и не може да бъде сглобена. Продавачите в магазина отговориха, че не са упълномощени да извършат замяна и затова се обръщам към вас с молба за съдействие.

Очаквам вашия положителен отговор.

С уважение: (п)

София, 15. 12.2005 г.

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	D3 / 16 – 1.2
--	-------------------	----------------------

Като имате предвид примера, напишете рекламация за технически неизправен хладилник „БЕКО”, закупен от верига магазини МЕТРО - гр. Русе на 3. 09. 2005г.

Покажете работата си на обучаващия.

Като имате предвид примера, напишете рекламация за установени липси в получена поръчка, която сте направили по каталог в магазин за офис техника в гр. Пловдив.

Поръчали сте:

- 5 тетрадки голям формат
- 10 тетрадки малък формат
- 2 калъфа за 16 CD/DVD
- 1 мастиленоструен принтер от 224 лв.

Получили сте:

- 4 тетрадки голям формат
- 9 тетрадки малък формат
- 2 калъфа за 16 CD/DVD
- 1 мастиленоструен принтер от 129 лв.

Покажете работата си на обучаващия.

**900 упражнения за
професионална
комуникация**

Упражнение

D3 / 16 – 1.4

По време на ваш престой в столицата сте си купили обувки от магазин „Рига”. След 16 дни, но в рамките на гаранционния срок, едната обувка се разлепя.

Напишете писмо за рекламация, като знаете, че адресът на магазина е ул. „Леге”, 36. Не забравяйте да напомните, че обувките са в гаранционен срок и да посочите координати за обратна връзка.

Покажете работата си на обучаващия

**ДО
УПРАВИТЕЛЯ
НА МАГАЗИН „Рига”
СОФИЯ, ул. „Леге” 36**

ОТНОСНО: РЕКЛАМАЦИЯ

ГОСПОДИН УПРАВИТЕЛ ,

Със съжаление установих, че обувките закупени във вашия магазин „Рига”, намиращ се на ул. „Леге”, 36 в София преди 16 дни се разлепиха. Държа да подчертая, че обувките са в гаранционен срок, за което прилагам съответната Гаранционна карта.

Моят адрес е: Силистра, ул. Свобода, 38, ет. 3, ап. 8

Очаквам вашия положителен отговор.

С уважение: (п)

София, 15. 12.2005 г.

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	D3 / 16 – 1.5
--	-------------------	----------------------

Писмо за рекламация се прави също така, когато поръчана стока пристига в лошо състояние или не функционира добре. В този случай е необходимо да обясните точно за какво става въпрос и да уточните състоянието на стоката, фабричен дефект, проблеми във функционирането.

На 1 септември 200. год., в магазин от веригата „Европа” сте закупил телевизор „Сони”, No 235762. След един месец вашият телевизор се поврежда. Вие го носите в сервиза на магазина, където го поправят. След 15 дни телевизорът ви отново не работи. Извършен е втори ремонт, но 3 месеца по-късно възниква друга повреда. Вие сте убеден, че става въпрос за фабричен дефект, поради което се налага да напишете писмо до централата на магазини „Европа” в София с искане за нов телевизор.

Напишете вашето писмо на следващата страница.

**ДО
УПРАВИТЕЛЯ
НА ВЕРИГА МАГАЗИНИ
“ЕВРОПА”
СОФИЯ, ул. „МАРИЯ ЛУИЗА” 136**

ОТНОСНО: РЕКЛАМАЦИЯ

ГОСПОДИН УПРАВИТЕЛ ,

На 1 септември 200... год., в магазин от веригата „Европа” в гр. Силистра, закупих телевизор „Сони”, No 235762. След един месец телевизорът се повреди. Занесох го в сервиза на магазина, където го поправиха. След 15 дни телевизорът отново не работеше. Беше извършен втори ремонт, но 3 месеца по-късно възникна друга повреда. Убеден съм, че става въпрос за фабричен дефект, поради което настоявам телевизорът ми да бъде заменен с нов. Прилагам документи за извършените ремонти и гаранционната карта.

Моят адрес е: 7500, Силистра, ул. Добрич, 13, ет. 1, ап. 3

Очаквам вашия положителен отговор.

С уважение: (п)

София, 5. 10.200.. г.

900 упражнения за професионална комуникация	Упражнение	D3 / 16 – 1.6
--	-------------------	----------------------

Работите в магазинче за хранителни стоки, за зареждането, на което сте направили поръчка за 10 кутии бонбони „Черноморец”, 15 кутии бонбони „Сезони” и 5 кутии „Пияни вишни”.

Днес, 10 декември поръчката пристига, но в много лошо състояние. 5 кутии „Сезони” са с нарушена опаковка, бонбоните „Черноморец” са 7 вместо 10.

Пишете до доставчика си писмо за рекламация. Искате да ви бъдат доставени до 15 декември. Липсващите кутии и да бъдат заменени тези, които не могат да бъдат продавани поради външния си вид. Заплашвате го, че ще потърсите неустойка, ако стоката не бъде доставена в определения от вас срок.

Напишете вашето писмо на следващата страница.

**900 упражнения за
професионална
комуникация**

Примерна поправка

D3 / 16 – 1.6

Магазин „Зора”

Адрес:

ДО
УПРАВИТЕЛЯ
НА СКЛАД ЗА ХРАНИТЕЛНИ СТОКИ
No 37 Силистра

ОТНОСНО: РЕКЛАМАЦИЯ

ГОСПОДИН УПРАВИТЕЛ,

Днес, 10 декември получихме нашата поръчката No 129 от 1.10.2000г., която пристигна в много лошо състояние. 5 кутии „Сезони” са с нарушена опаковка, бонбоните „Черноморец” са 7 вместо 10. Настоявам липсващите кутии, както и тези с нарушена опаковка да ми бъдат доставени най-късно до 15 декември. В обратен случай ще бъда принуден да потърся неустойка за нанесени щети.

Надявам се на положителен и бърз отговор от вас.

Силистра, 10 .12. 200.. г.

С уважение: (п)

Госпожа Иванова е шивачка. Тя е поръчала по каталога на верига магазини „Зора” на 25 април 200...г. шевна машина модел No XZT03. Тя получава поръчката на 10 май 200...г. и я плаща. Но машината не работи. Госпожа Иванова не може да работи и да изпълнява поръчките си.

Ето писмото, което е написала г-жа Иванова.

Господи Директор,

Шевната машина не работи. Не мога да си върша работата. Клиентите ми чакат. Това не може да продължава така. Аз съм си платила. Изпратете някой да ми я поправи или ми я сменете. Ако не, ще ви съдя.

Поздрави

Иванова

- I. Какви грешки, според вас е допуснала г-жа Иванова ?**
- II. Напишете ново писмо от името на г-жа Иванова.**

I. Ето някои от допуснатите грешки:

1. Г-жа Иванова не е написала името и адреса на получателя.
2. Не е отбелязала също така в самото писмо си своя адрес.
3. Не е уточнила повредата, нито за какъв вид шевна машина става въпрос.
4. Не е уточнила дали машината е в гаранционен срок.
5. Стилът, който използва не е подходящ за служебно писмо.

II. Ето как би трябвало да изглежда писмото на г-жа Иванова.

**ДО
УПРАВИТЕЛЯ
НА ВЕРИГА МАГАЗИНИ „ЗОРА”
София, ул. Скобелев, 22**

ОТНОСНО: РЕКЛАМАЦИЯ

ГОСПОДИН УПРАВИТЕЛ,

На 10 май 200.. г. получих поръчаната от мен шевна машина модел No XZT03. Заплатих веднага машината по банков път, за което прилагам документ. Машината е в гаранционен срок , за което също прилагам копие от гаранционна карта. Но за съжаление машината не работи, а аз имам много поръчки, с които вече закъснявам.

Умолявам ви да направите всичко възможно положението да бъде уредено или като изпратите човек, който да провери машината или да я смените. В противен случай ще бъда принудена да потърся правата си по съдебен ред.

Адресът ми е : 7500 Силистра, ул. Пиротска, 29
Елена Христова Иванова

Надявам се на положителен и бърз отговор от вас.
11 май 200..г., Силистра

С уважение: (п)