



### 單元三 正式書信

CLC 3242P 專業中文傳意(COMP)

## 評估：書信寫作20%（個人）

- 情境：你們團隊所計劃的產品已推出市面，近日收到用戶投訴，請撰寫一篇500~600字（含標點）的覆投訴信。

# 什麼是投訴？

- 對產品、服務、態度等方面的負面意見反映
- 投訴的形式：書面、電話、當面
- 如對方不滿意會：
  - 不再光顧/合作
  - 傳播負面經歷
  - 升級投訴



# 客訴=機會

- 提升溝通技巧
- 發現並改善問題
- 得到忠實顧客



# 回應投訴的原則

## □ 客人至上

- ▣ 如果客人是對的
- ▣ 就算客人不對.....

## □ 維護公司利益

- ▣ 避免尚未釐清責任便回應訴求
- ▣ 避免做出損害己方利益的承諾
- ▣ 避免推卸責任予同事





回應投訴的步驟

回應投訴的語言

書面回應投訴



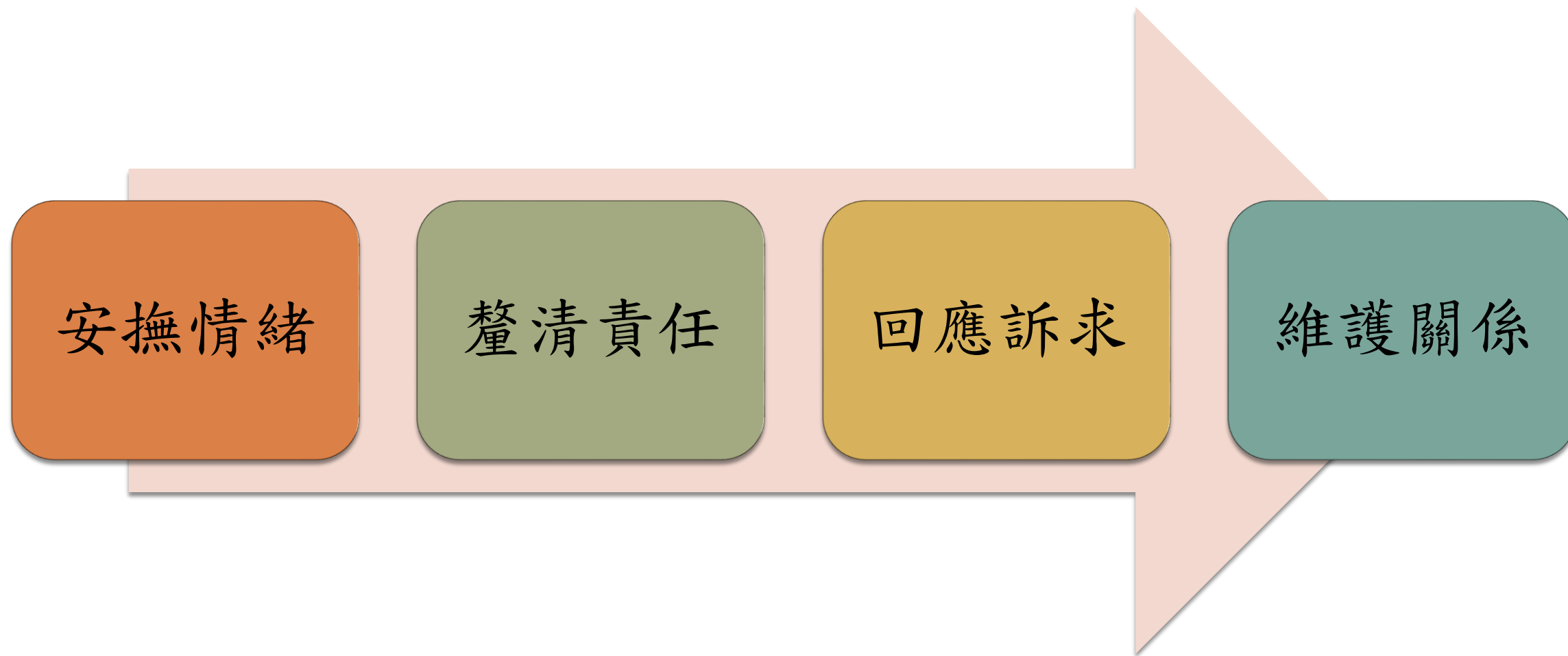
# 回應投訴練習

- 一位女士昨天在鞋店買了雙高跟鞋，店員A向她推薦鞋款時稱這款鞋非常耐穿，同時告知一旦穿出街，則不得退換。豈知該女士剛穿了兩個小時，鞋跟就斷了。第二天，她拿著壞掉的鞋回到鞋店要求換一雙新鞋，店員A當日放假，該女士遂向店員B投訴。

- 限制：不能換新/不能找經理



# 回應投訴的步驟





# 安撫情緒

## □ 表示關切

▣ 「您沒事吧？」

## □ 表示理解

▣ 「我理解您的心情……」

## □ 表示負責

▣ 「我們一起想辦法……」



# 釐清責任

## □ 己方的責任

- ▣ 坦率承認

- ▣ 誠懇致歉

## □ 非己方的責任

- ▣ 堅持原則+委婉說明

- ▣ 提供可能的幫助



# 回應訴求

## 對產品或服務不滿

- 退換貨品（產品）
- 退還差價（服務）
- 得到道歉/得到賠償

## 對服務態度不滿

- 發洩情緒
- 得到道歉/得到尊重
- 得到賠償/懲罰某人

# 回應訴求

對方的要求無法滿足怎麼辦？

不應

- 直接拒絕
- 抱怨對方要求不合理
- 違反原則答應
- 給對方無關的好處

應該

- 表示理解+委婉解釋
- 找出對方的核心需求
- 提出替代方案
- 包裝替代方案+適時敲定細節



戰勝對方vs.實現雙贏

# 回應訴求

## 怎麼包裝替代方案？

### □ 最大努力原則

#### □ 強調努力

- 我跟經理溝通了很多次，總算為您爭取到了這個折扣。

#### □ 強調限制

- 根據公司的政策，我們不能全額退款，但我為您爭取到了部分退款。
- 這個折扣我也只能在促銷活動結束前給到您。

### □ VIP效應

#### □ 特別優待

- 原本修理需要七個工作日，但我們為您優先處理，保證在三個工作日內修好，並由專人送還給您。



# 維護關係

- 道歉
- 感謝
- 承諾
- 額外好處





回應投訴的步驟

回應投訴的語言

書面回應投訴



# 「你」的利益 You attitude

- 「為免打擾其他客人，不要讓你的小孩在餐廳內奔跑。」→？
- 「為方便我們處理這張訂單，你必須立刻提交相關證明。」→？
- 「請按規定流程提交投訴。」→？
- 「請立即重設密碼。」→？

# 「我」的義務，「我」的問題

- 你聽我解釋！（命令）
- 你聽懂了嗎？（懷疑）
- 你搞錯了。（指責）
- 你誤會我的意思了。（指責）
- 讓我為你解釋一下。（服務）
- 我解釋得清楚嗎？（詢問）
- 可能是我沒說清楚。（自責）
- 可能是我語氣不對。（自責）

# 正面表述

- 「不行」、「禁止」、「不可能」……
- 「可以」、「歡迎」、「樂意」……
- 「消費低於五百元不得使用信用卡。」→ ?
- 「本公司絕不退換已破損的貨品。」→ ?
- 「這不是我負責的/不關我事。」→ ?
- 「公司規定不能更改。」→ ?

# 對事不對人

- 「你遲了把會議文件發給我。」→？
- 「你不該選這個型號。」→？
- 「你不符合退款資格。」→？
- 「你把資料填錯了。」→？
- 「你這樣根本解決不了問題。」→？

FOCUS ON  
THE ISSUE.  
NOT THE  
PERSON



FOCUS ON SOLUTION





**YES, BUT...**

- 你和團隊在討論推廣活動的主題色，一位同事提出用藍色，你不讚同：
  - A. 不行，藍色太黯淡了。
  - B. 我覺得紅色更好。
  - C. 藍色的確挺受歡迎的，但我覺得紅色更配合這次活動的熱血主題。

# YES, BUT...

- 你的意見帮大家拓展了思路，不過就可行性來說.....
- 我知道你是想做到最好，才會對這個問題如此執著，不過考慮到今天就是ddl.....
- 非常理解您想早點收到貨品，但最近是訂購高峰期，我們會儘量為您安排在明天送貨。
- 非常感謝您的寶貴意見，但我們在做出改動前需要更多的數據支持。



# 淡化負面印象

- 換個較為中性的說法
- 「反對」 → ?
- 「投訴」 → ?
- 「態度無禮」、「質素低劣」、「安排離譜」、「異常憤怒」 → ?



# 學以致用

- 一位女士昨天在鞋店買了雙高跟鞋，店員A向她推薦鞋款時稱這款鞋非常耐穿，同時告知一旦穿出街，則不得退換。豈知該女士剛穿了兩個小時，鞋跟就斷了。第二天，她拿著壞掉的鞋回到鞋店要求換一雙新鞋，店員A當日放假，該女士遂向店員B投訴。
- 限制：不能換新/不能找經理



安撫  
情緒

釐清  
責任

回應  
訴求

維護  
關係



回應投訴的步驟

回應投訴的語言

書面回應投訴



□ 閱讀投訴信及覆投訴信示例，思考：

□ 覆投訴信包含哪些內容？

□ 與投訴信在語氣及格式上有何不同？

安居屋苑物業管理處經理：

投訴會所職員態度惡劣

本人一家昨天去會所遊玩，沒想到卻遭到會所職員的冷言冷語，搞得非常不開心！**提出投訴事宜，強調嚴重性**

我的兩個小孩想從書架上拿書看，不小心把幾本書弄掉在地上，職員就走過來斥責。小朋友剛剛玩了一下會所大堂的鋼琴，職員又馬上過來說：「不會彈就不要碰！」簡直無禮！感覺他一直在監視我們，這算不算干涉人身自由？本來難得放假，想放鬆一下，結果搞得一家人都極不開心！你們的職員態度相當惡劣！我每個月按時給管理費，不是為了請這種人的！**交代事件經過，表達不滿**

我要求你們盡快給我一個合理解釋！  
**提出訴求**

7座22樓A業主陳大文

2024年8月25日

陳大文先生尊鑒：

回覆有關會所職員態度欠佳之意見

收悉來函，得蒙閣下對本處提出寶貴意見，謹此致謝。本處向以「住戶至上」為宗旨，致力提供令住戶滿意之服務。對閣下日前在會所內之不愉快經歷，本人深表歉意，並已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。  
**安撫情緒**

本屋苑會所歡迎各住戶使用各種設施，同時基於《會所設施管理條例》，職員有責任協助住戶適當使用設施。本處職員未能以恰當語氣提醒住戶，確屬不當。本處已訓示該職員，要求其改善服務態度。

**釐清責任+回應訴求**

閣下一家未能在會所暢度假日，本人謹代表管理處您致歉，並送上會所泳池使用券十張聊表心意。歡迎您及家人再次光臨會所，我們的職員將會以熱誠親切的態度為您服務。  
**維護關係**

如有任何查詢或需本人效勞之處，歡迎賜電23456789與本人聯絡。

敬頌

**聯絡人及聯絡方式**

尊安

安居屋苑物業管理處經理

*Signature*

王小明謹啟

2024年8月27日

陳大文先生尊鑒：

安居屋苑物業管理處經理：

投訴會所職員態度惡劣

本人一家昨天去會所遊玩，沒想到卻遭到會所職員的冷言冷語，搞得非常不開心！

我的兩個小孩想從書架上拿書看，不小心把幾本書弄掉在地上，職員就走過來斥責。小朋友剛剛玩了一下會所大堂的鋼琴，職員又馬上過來說：「不會彈就不要碰！」簡直無禮！感覺他一直在監視我們，這算不算干涉人身自由？本來難得放假，想放鬆一下，結果搞得一家人都極不開心！你們的職員的態度相當惡劣，我每個月按時給管理費，不是為了請這種人的！

我要求你們儘快給我一個合理解釋！

7座22樓A業主陳大文

2024年8月25日

回覆有關會所職員態度欠佳之意見

收悉來函，得蒙閣下對本處提出寶貴意見，謹此致謝。本處向以「住戶至上」為宗旨，致力提供令住戶滿意之服務。對閣下日前在會所內之不愉快經歷，本人深表歉意，並已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。

本屋苑會所歡迎各住戶使用各種設施，同時基於《會所設施管理條例》，職員有責任協助住戶適當使用設施。本處職員未能以恰當語氣提醒住戶，確屬不當。本處已訓示該職員，要求其改善服務態度。

閣下一家未能在會所暢度假日，本人謹代表管理處您致歉，並送上會所泳池使用券十張聊表心意。歡迎您及家人再次光臨會所，我們的職員將會以熱誠親切的態度為您服務。

如有任何查詢或需本人效勞之處，歡迎賜電23456789與本人聯絡。

敬頌

尊安

- 淡化負面印象
- 對事不對人
- 正面表述

安居屋苑物業管理處經理

*Signature*

王小明謹啟

2024年8月27日



執事先生：

有關媒體製作系統質素低劣之投訴

茲具函投訴向你方購買之Photo Fake 3D媒體製作系統質素低劣。這已是本公司購買系統一個月內第二次出現系統故障，嚴重影響了我方的工作進度。

本年6月20日我們向你方購買了上述媒體製作系統，安裝之後不到十天，我方員工便反映該系統出現故障，設計工作被迫停滯。在我們的要求下，你方於7月3日上門重裝系統。然而剛安裝完一個星期，我方員工便反映系統再次出現故障。Photo Fake 3D是現時全球最昂貴的3D製作系統，我們所費不菲卻換來質素如此低劣之產品，你方應對此全權負責！

我方要求你方即刻派員工到我方解決問題，否則我方將要求全額退款！

飛發媒體製作有限公司  
媒體製作部經理

*Signature*

陳大文啟

2024年7月11日

飛發媒體製作有限公司媒體製作部

陳大文經理鈞鑒：

回覆有關媒體製作系統運作問題之意見

茲接到 貴方7月11日來函，反映Photo Fake 3D媒體製作系統未能正常運作。感謝 貴方信賴並選擇我們的產品，我方對 貴方提出的意見十分重視，已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。

我方工作人員於6月22日上門為 貴方安裝系統，並於安裝完畢後為 貴方媒體製作部的員工提供免費講座，講解並現場示範操作方法。7月3日，應 貴方的要求，我方工作人員免費上門為 貴方檢查系統。根據我方工程部的維修紀錄，系統運作問題由未能按指引操作所致。我方工作人員完成檢查並重裝系統後， 貴方製作部負責人已於維修記錄上簽字確認滿意。

Photo Fake 3D媒體製作系統是全球最新的3D製作系統，其操作方法較以往的系統複雜。如 貴方有需要，我們樂意於本週內再次派專人上門講解示範。

如有任何查詢或需本人效勞之處，請賜電23456789與本人聯絡。我們會竭誠為 貴方提供優質服務。

敬頌

鈞安

- 淡化負面印象
- 對事不對人
- 正面表述

藝能電腦有限公司客戶服務部經理

*Signature*

王小明謹啟

2024年7月13日

## 事務書信常見格式

受文者機構+職銜

+姓名+稱謂+知照敬辭：

標題

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX正文XXXXXXXXXX。

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX  
XXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXXX。

祝頌問候語（上）

祝頌問候語（下）

發文者資料

*Signature*

發文者姓名+啟告語

日期

附件(如有)

飛發媒體製作有限公司媒體製作部

陳大文經理鈞鑒：

### 回覆有關媒體製作系統運作問題之意見

茲接到 貴方7月11日來函，反映Photo Fake 3D媒體製作系統未能正常運作。感謝 貴方信賴並選擇我們的產品，我方對 貴方提出的意見十分重視，已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。

我方工作人員於6月22日上門為 貴方安裝系統，並於安裝完畢後為 貴方媒體製作部的員工提供免費講座，講解並現場示範操作方法。7月3日，應 貴方的要求，我方工作人員免費上門為 貴方檢查系統。根據我方工程部的維修紀錄，系統運作問題由未能按指引操作所致。我方工作人員完成檢查並重裝系統後， 貴方製作部負責人已於維修記錄上簽字確認滿意。

Photo Fake 3D媒體製作系統是全球最新的3D製作系統，其操作方法較以往的系統複雜。如 貴方有需要，我們樂意於本週內再次派專人上門講解示範。

如有任何查詢或需本人效勞之處，請賜電23456789與本人聯絡。我們會竭誠為 貴方提供優質服務。

敬頌

鈞安

藝能電腦有限公司客戶服務部經理

*Signature*

王小明謹啟

2024年7月13日



飛發媒體製作有限公司媒體製作部

陳大文經理鈞鑒：

回覆有關媒體製作系統運作問題之意見

稱謂

□ 上款稱謂

- ▣ 一般：先生、女士
- ▣ 職銜：經理、主任；博士、爵士
- ▣ 不確定收信人：執事先生、負責人

□ 內文：稱呼對方

- ▣ 個人：您、閣下
- ▣ 機構：貴公司、貴方
- ▣ 挪抬：在對方稱謂前空一格表示敬意

□ 內文：自稱

- ▣ 本人、本公司、我方

茲接到 貴方7月11日來函，反映Photo Fake 3D媒體製作系統未能正常運作。感謝 貴方信賴並選擇我們的產品，我方對 貴方提出的意見十分重視，已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。

我方工作人員於6月22日上門為 貴方安裝系統，並於安裝完畢後為 貴方媒體製作部的員工提供免費講座，講解並現場示範操作方法。7月3日，應 貴方的要求，我方工作人員免費上門為 貴方檢查系統。根據我方工程部的維修紀錄，系統運作問題由未能按指引操作所致。我方工作人員完成檢查並重裝系統後， 貴方製作部負責人已於維修記錄上簽字確認滿意。

Photo Fake 3D媒體製作系統是全球最新的3D製作系統，其操作方法較以往的系統複雜。如 貴方有需要，我們樂意於本週內再次派專人上門講解示範。

如有任何查詢或需本人效勞之處，請賜電23456789與本人聯絡。我們會竭誠為 貴方提供優質服務。

敬頌

鈞安

藝能電腦有限公司客戶服務部經理

*Signature*

王小明謹啟

2024年7月13日

提稱語、祝頌語、啟告語

文教界	道啓 文啓 台啓 大啓	道鑒 雅鑒 道席 壇席 文席	敬啓者（發信） 敬覆者（回信）	敬頌 敬請 恭請 敬候 順候	道祺 道安 文安 著安 撰安	敬啓 謹啓
軍政界	鈞啓 勳啓 台啓 大啓	鈞鑒 勳鑒	敬啓者（發信） 敬覆者（回信）	恭頌 敬頌 敬候 恭請	公祺 勳祺 政安 鈞安	敬啓 謹啓
商界	台啓 大啓	鈞鑒 台鑒 大鑒 尊鑒	敬啓者（發信） 敬覆者（回信）	恭請 敬頌 敬請 即候	籌安 財祺 裁安 財安	敬啓 謹啓
宗教界	道啓 台啓 大啓	道鑒 清鑒 慧鑒 壇右 塵次	敬啓者（發信） 敬覆者（回信）	敬請 恭請 敬候 敬頌 即頌	道安 法安 教安 道祺 法祺	敬啓 謹啓
部門 主管	鈞啓 台啓 大啓	鈞鑒 台啓 大鑒 尊鑒	敬啓者（發信） 敬覆者（回信）	敬請	鈞安 台安 大安	敬啓 謹啓 敬上

飛發媒體製作有限公司媒體製作部

陳大文經理鈞鑒：

回覆有關媒體製作系統運作問題之意見

茲接到 貴方7月11日來函，反映Photo Fake 3D媒體製作系統未能正常運作。感謝 貴方信賴並選擇我們的產品，我方對 貴方提出的意見十分重視，已於第一時間瞭解跟進，現特具函交代詳情。

我方工作人員於6月22日上門為 貴方安裝系統，並於安裝完畢後為 貴方媒體製作部的員工提供免費講座，講解並現場示範操作方法。7月3日，應 貴方的要求，我方工作人員免費上門為 貴方檢查系統。根據我方工程部的維修紀錄，系統運作問題由未能按指引操作所致。我方工作人員完成檢查並重裝系統後， 貴方製作部負責人已於維修記錄上簽字確認滿意。

Photo Fake 3D媒體製作系統是全球最新的3D製作系統，其操作方法較以往的系統複雜。如 貴方有需要，我們樂意於本週內再次派專人上門講解示範。

如有任何查詢或需本人效勞之處，請賜電23456789與本人聯絡。我們會竭誠為 貴方提供優質服務。

敬頌

鈞安

藝能電腦有限公司客戶服務部經理

Signature

王小明謹啟

2024年7月13日

# 小組練習：根據以下投訴信，藉助GenAI撰寫一封覆投訴信

水果電腦公司香港區代理：

## 投訴送貨服務差劣

本人在此嚴重投訴你們的送貨服務！

我早前訂購了一部I-PAC電腦，付款當日你們承諾會於今日上午送到，誰知我等到中午也沒送來。我打到你們門市，職員說一定會在今天下午2點前送到，可直到下午6點還是不見蹤影，也沒收到任何電話。我再打給你們，就只聽到「辦公時間已過，請留言」。你們不能按時送貨，也應該馬上通知我，而不是讓我白等一天吧？！早知你們服務這麼差，我絕不會購買你們的產品！

請立即給我一個合理解釋，否則我會在網上曝光你們！

陳大文

2024年8月25日

# 評估：書信寫作20%（個人）

- 情境：你們團隊所計劃的產品已推出市面，近日收到用戶投訴，請撰寫一篇500~600字（含標點）的覆投訴信。

## 評分參考

### 內容

清楚交代事件，完整回應投訴  
解決方法合理，兼顧雙方利益  
有助平息不滿，維護長遠關係

### 行文

語氣得體，展現誠意；簡潔流暢，少語法錯誤

### 結構

條理清晰，鋪排合理；恰當分段，詳略得宜

### 格式文面

格式完整正確，無錯別字及錯誤標點