

Cách viết một bức thư phản nàn trong Tiếng Anh

Trong bài viết này, VnDoc xin giới thiệu một số bước để viết một bức thư hoặc email than phiền về vấn đề gì đó (complaints) trong tiếng Anh.



Khi nào cần viết một bức thư than phiền? Trong thực tế cuộc sống, bạn có thể gặp phải rất nhiều tình huống không hài lòng có thể là về chất lượng phục vụ, chất lượng dịch vụ. Bạn cần thông báo cho người có chức trách nắm được vấn đề của bạn. Như vậy, vấn đề của bạn mới được giải quyết. Trong trường hợp dịch vụ mà bạn sử dụng thuộc bên cung cấp/đối tác nước ngoài, bạn sẽ phải viết sao cho đầy đủ và hiệu quả? Sau đây là cấu trúc của một bức thư/ email than phiền trong tiếng Anh:

1. Phần mở đầu (Opening) email than phiền:

Dear Name/ Mr. / Mrs. (nếu biết rõ tên); or Sir/ Madam/ Department (nếu không có thông tin cụ thể)

KHÔNG NÊN (DON'T):

- E dè, trì hoãn : We regret to inform you...
 - Xin lỗi / Lấy làm tiếc vì phải than phiền : I am sorry to have to writing to you about....
- > Dài dòng, làm lời than phiền không có sức thuyết phục, đuối lý,..
- Thô lỗ, mang tính cá nhân: You made an error.

--> Vì có khả năng người nhận thông tin than phiền không phải là bộ phận trực tiếp gây ra lỗi này. Qua thô lỗ hay chỉ thẳng mặt 1 cá nhân sẽ dễ gây phản ứng ngược và thái độ không tốt đối với lời than phiền.

- Sử dụng những từ như "fault" : our fault, your fault hay đổ lỗi cho phòng ban hay người khác vì nghe rất trẻ con và không chuyên nghiệp: It is not our fault, it is probably the fault from logistics department.

(NÊN) DO:

- Nói trực tiếp vào vấn đề: We would like to inform you.../I am writing to complain about...
- Sử dụng ngôn ngữ khách quan hoặc bị động để thể hiện vấn đề: This is the third time this mistake has occurred and we are dissatisfied with the service you offer.
- Nêu thông tin chi tiết liên quan đến vấn đề: On (date), I purchased (item) - (model number) at store (address).

GHI NHỚ (REMEMBER): Khi **viết complaints**, hãy nhớ là người nhận complaints/ nhà cung cấp dịch vụ luôn muốn làm hài lòng khách hàng, do đó nên hướng cách viết theo thái độ tích cực và hợp tác sẽ dễ có được giải pháp tối ưu.

2. Phần thân bài (Body) email than phiền:

- **Trình bày về vấn đề , chỉ ra những vấn đề gặp phải dẫn đến complaints. Nêu ra lịch sử của vấn đề nếu xảy ra nhiều lần:** I think the reason is that..../Could you tell your (department) to check / to take special care about/ when...?/I would appreciate your looking into this.
- **Đề nghị giải pháp: nếu nghĩ đến giải pháp nào đó hữu ích, có thể đề xuất cho công ty mà bạn than phiền:** I think the best solution would be.../It should put the matter right if.../Rather than send a credit card note, you could send.../I'd be grateful if you could send a replacement and refund to my account and address.

3. Phần kết bài (Ending) email than phiền:

DON'T:

- Thô lỗ, mang tính cá nhân: You must correct your mistake

DO:

- Sử dụng ngôn ngữ khách quan hoặc chủ động để thể hiện vấn đề: Please ensure this sort of problem does not arise again./This mistake must be corrected as soon as possible.
- Cung cấp thông tin liên hệ để nhà cung cấp có thể phản hồi "Please call me at (phone number) or send me email via (email address) to let me know how you would like to deal with this./You can contact me on (phone number) to discuss this matter further.
- Gia hạn thời gian cần có phản hồi hoặc hành động từ phía nhà cung cấp: I am looking forward to hearing your response and action for this issue latest by next week./I expect to hear from your company with a solution by (date).

4. Yours faithfully (nếu không biết người gửi) or **sincerely/ best regards** (nếu biết người gửi)

5. Chữ ký Your signature