



应用文写作投诉 信课件



目录

- 投诉信的概述





引言





课程背景



随着社会的发展，应用文写作已经成为职场、公务活动和日常生活中不可或缺的一部分。



投诉信作为一种常见的应用文写作形式，旨在表达对产品或服务的不满，以及提出改进建议。



为了帮助学习者掌握投诉信的写作技巧，提高沟通效果，本课程应运而生。

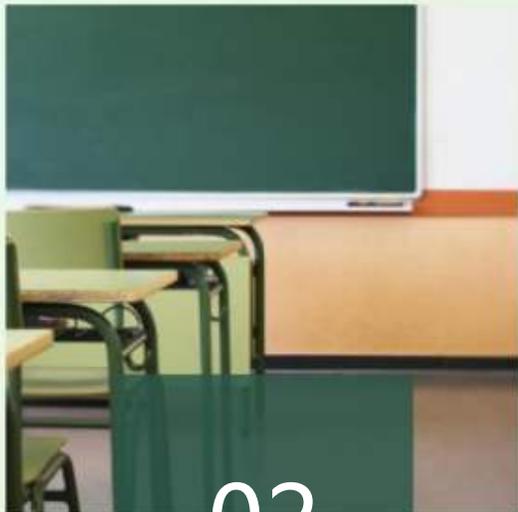


课程目标



01

掌握投诉信的基本结构和写作技巧。



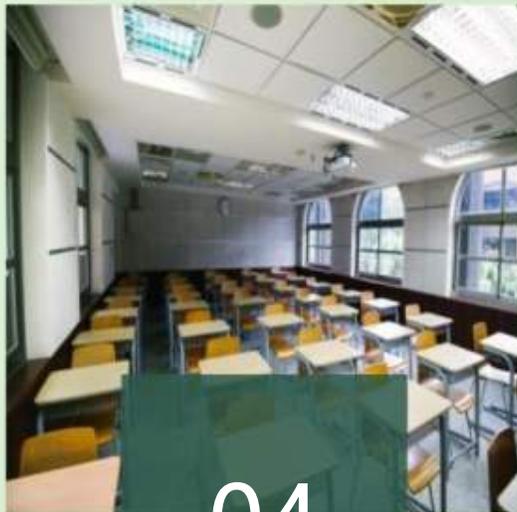
02

学会如何提出明确的投诉和改进建议。



03

培养学习者在商务场合运用投诉信的应变能力。



04

提高学习者的沟通能力和职场竞争力。

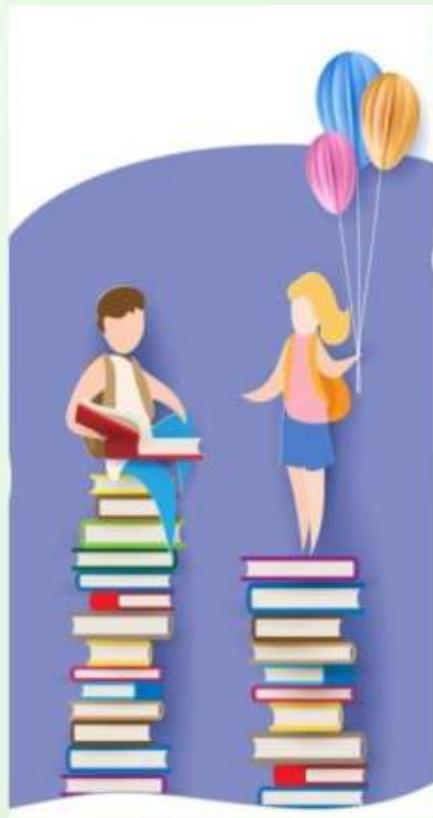
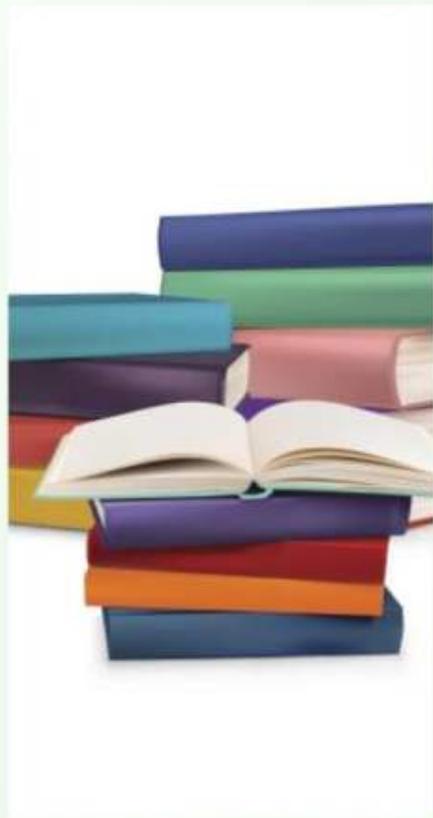


投诉信的概述





定义与性质



定义

投诉信是一种应用文体，是消费者或客户向商家、厂家或服务单位反映不满或问题并提出投诉、建议和要求的信函。



性质

投诉信是一种正式的、书面表达不满和诉求的方式，具有明确的目的和意义，是一种常见的应用文写作。



写作目的与原则

写作目的：通过向相关单位反映问题，希望得到对方的关注、解决和补偿，以维护自身权益和改进服务质量。

客观公正：以客观事实为基础，不夸大、不歪曲事实，公正地提出投诉和建议。

写作原则



明确表达：清晰、准确地表达出投诉的内容和要求，避免模糊和含糊不清。

礼貌得体：尊重对方，用礼貌、得体的语言和态度表达自己的不满和要求。

具体明确：尽可能具体明确地描述问题、情况、要求和解决方案，以便对方理解和处理。



投诉信的结构与内容





标题与信头



标题

应清晰地表明这是一封投诉信，例如“关于不当行为的投诉”。

信头

应包括发送方的名称、地址和联系方式，以及接收方的名称和地址。



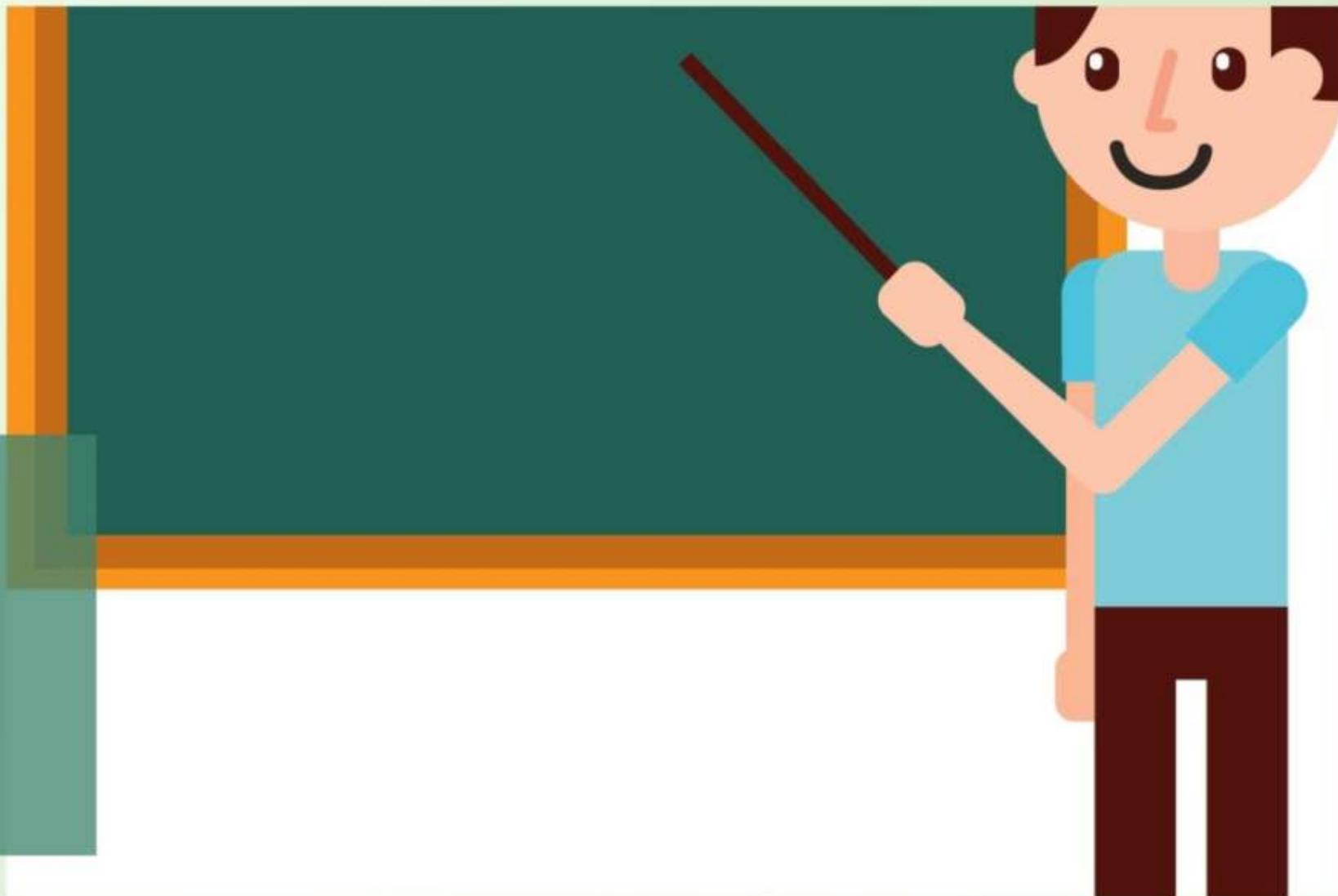
称谓与问候语

称谓

通常为“尊敬的”，并紧接着接收方的职务或职称，例如“尊敬的客户服务部门经理”。

问候语

通常为“您好”，并紧接着日期，例如“2023年5月12日”。





正文与段落组织

引言：简短地介绍自己和背景，例如
“我是贵公司的忠实客户，最近我发现了一些问题需要您的关注。”

要求与期望：明确提出对问题的解决方案和期望，例如“我要求更换有问题的商品，并希望贵公司能够加强质量控制。”



详细阐述投诉的问题、事实和证据，例如“我购买的商品存在质量问题，给我带来了很大的不便。”



结尾：表达对解决方案的期望和感谢，例如“我相信贵公司能够积极处理这个问题，并期待尽快得到您的回复。”



结尾与落款

结尾

通常为“感谢您的关注和支持。”



落款

发送方的签名，并紧接着职务或职称，例如“顾客服务部经理”。





写作技巧与注意事项



以上内容仅为本文档的试下载部分，为可阅读页数的一半内容。如要下载或阅读全文，请访问：
<https://d.book118.com/328104042074006141>