

# Lesson Overview

## Dealing with a complaint on the telephone



You receive a complaint on the phone from a customer who bought products from your company.

How can you deal with that?

### Useful language

	Words and Expressions	Meaning
<b>Acknowledging the complaint</b>		
1	Acknowledging the complaint	Ghi nhận khiếu nại
2	I'm sorry to hear about the issue you're facing with our products.	Tôi rất tiếc khi biết về vấn đề bạn đang gặp phải với các sản phẩm của chúng tôi.
3	I apologize for the inconvenience you've encountered with our products.	Tôi xin lỗi vì sự bất tiện mà bạn gặp phải với sản phẩm của chúng tôi.
4	I'm sorry that you're experiencing difficulties with our products.	Tôi rất tiếc vì bạn gặp khó khăn với sản phẩm của chúng tôi.
<b>Empathizing</b>		
5	Empathizing	Đồng cảm
6	I completely understand your frustration and I want to help.	Tôi hoàn toàn hiểu sự thất vọng của bạn và tôi muốn giúp đỡ bạn.

# Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
7	I can imagine how this problem must have been frustrating for you.	Tôi có thể tưởng tượng rằng vấn đề này chắc hẳn đã khiến bạn khó chịu như thế nào.
8	I'm sorry that you've had to encounter this issue. That's definitely not the experience we aim to provide.	Tôi rất tiếc vì bạn đã phải gặp phải vấn đề này. Đó chắc chắn không phải là trải nghiệm mà chúng tôi mong muốn cung cấp.
<b>Offering assistance</b>		
9	Offering assistance	Đề nghị hỗ trợ
10	Let's work together to find a solution for this.	Chúng ta hãy cùng nhau tìm ra giải pháp cho việc này.
11	I'd be happy to assist you in resolving this matter	Tôi rất sẵn lòng hỗ trợ bạn giải quyết vấn đề này.
12	I'm here to help you get this sorted out.	Tôi ở đây để giúp bạn giải quyết chuyện này.
<b>Proposing solutions</b>		
13	Proposing solutions	Đề xuất giải pháp
14	To address this/To resolve this, we could either arrange for a replacement to be sent out to you immediately, or if you prefer, we can process a refund for your purchase.	Để giải quyết vấn đề này, chúng tôi có thể gửi sản phẩm thay thế cho bạn ngay lập tức hoặc nếu bạn muốn, chúng tôi có thể xử lý hoàn tiền cho giao dịch mua hàng của bạn.
15	We have a few approaches we could take to rectify this situation.	Chúng tôi có một số cách tiếp cận có thể thực hiện để khắc phục tình trạng này.

# Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
<b>Expressing gratitude</b>		
16	Expressing gratitude	Bày tỏ lòng biết ơn
17	We appreciate your patience and understanding as we work through this.	Chúng tôi trân trọng sự kiên nhẫn và thấu hiểu của bạn khi để chúng tôi giải quyết vấn đề này.
18	Thank you for being patient and understanding as we work to rectify this situation.	Cảm ơn bạn đã kiên nhẫn và thông cảm khi chúng tôi làm việc để khắc phục tình trạng này.
19	Your feedback is valuable, and we're committed to making things right.	Phản hồi của bạn rất có giá trị và chúng tôi cam kết sẽ thực hiện mọi việc đúng như thế.
<b>Closing the complaint</b>		
20	Closing the complaint	Kết thúc khiếu nại
21	If you have any more questions or concerns, don't hesitate to reach out.	Nếu bạn có thêm bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào, đừng ngần ngại liên hệ.
22	I'll make sure to follow up with you to ensure everything is resolved.	Tôi sẽ liên hệ với bạn để đảm bảo mọi thứ được giải quyết.
23	Once again, I apologize for the inconvenience. Have a great day.	Một lần nữa, tôi xin lỗi vì sự bất tiện này. Chúc bạn một ngày tuyệt vời.

# Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
<b>Sample conversation</b>		
24	Good afternoon, I'm [name]. I'm calling because I've been having a really frustrating experience with one of your products.	Chào buổi chiều, tôi là [tên]. Tôi gọi điện vì tôi vừa có trải nghiệm khó chịu với một trong những sản phẩm của bạn.
25	[Acknowledging the complaint]. What problems do you have?	[Xác nhận khiếu nại]. Bạn gặp vấn đề gì nhỉ?
26	I recently bought a new [product name] from your company, but it's not functioning properly, and it's really disappointing.	Gần đây tôi đã mua một [tên sản phẩm] mới từ công ty của bạn nhưng nó không hoạt động và tôi thực sự rất thất vọng.
27	[Empathizing]. [Offering assistance]	[Đồng cảm]. [Đề nghị hỗ trợ]
28	Alright. How can you resolve this?	Được rồi. Làm thế nào bạn có thể giải quyết điều này?
29	To better assist you, could you please provide me with more details about the specific problems you're encountering with it?	Để hỗ trợ bạn tốt hơn, bạn có thể vui lòng cung cấp cho tôi thông tin chi tiết về các vấn đề cụ thể mà bạn đang gặp phải không?
30	Of course. The [product name] I received seems to be damaged, and I can't use it at all.	Tất nhiên rồi. [Tên sản phẩm] tôi nhận được dường như đã bị hỏng và tôi hoàn toàn không thể sử dụng được.
31	Thank you for sharing this detail. [Proposing solutions].	Cảm ơn bạn đã chia sẻ chi tiết này. [Đề xuất giải pháp]
32	I would prefer to receive a replacement as I was really looking forward to using the [product name].	Tôi muốn nhận sản phẩm thay thế vì tôi thực sự mong muốn được sử dụng [tên sản phẩm].

# Lesson Overview

	Words and Expressions	Meaning
33	I understood. I'll initiate the replacement process right away, and you should receive the new [product name] within [time]. We'll also provide you with an order number for your reference.	Tôi hiểu rồi. Tôi sẽ bắt đầu quá trình gửi sản phẩm thay thế ngay lập tức và bạn sẽ nhận được [tên sản phẩm] mới trong vòng [thời gian]. Chúng tôi cũng sẽ cung cấp cho bạn mã đơn đặt hàng để bạn theo dõi.
34	That sounds like a good solution. Thank you for your quick assistance in this matter.	Đó có vẻ là một giải pháp tốt. Cảm ơn bạn đã hỗ trợ tôi nhanh chóng trong vấn đề này.
35	You're very welcome. [Expressing gratitude]. Your satisfaction is our priority.	Không có gì đâu. [Bày tỏ lòng biết ơn]. Sự hài lòng của bạn là ưu tiên của chúng tôi.
36	I appreciate that. Thank you again for your help.	Tôi trân trọng điều đó. Cảm ơn bạn lần nữa vì đã giúp đỡ tôi.
37	It's our pleasure to assist you. [Closing the conversation]. Have a great day!	Chúng tôi rất vui khi được hỗ trợ bạn. [Kết thúc cuộc trò chuyện]. Chúc bạn một ngày tuyệt vời!
38	Thank you, you too. Goodbye.	Cảm ơn bạn, bạn cũng vậy. Tạm biệt
39	Goodbye, and take care!	Tạm biệt và保重!