

바이어 대응 실전 가이드 - 상황별 커뮤니케이션 전략 6 편

✧ 클레임 이후에도 관계를 잇는 메일 작성법

1. 상황 설명

제품 품질, 포장 파손, 납기 지연 등으로 인해 바이어로부터 클레임(Claim)이 접수되는 경우, 단순한 사과만으로는 관계 회복이 어렵습니다. 클레임에 대응하면서도 신뢰를 유지하려면, 메일 커뮤니케이션 전략이 중요합니다.

2. 핵심 전략: “인정 + 사과 + 조치 + 재발 방지 + 회복 제안”

- ① 인정 - 바이어의 불만이 근거 있는 경우, 사실을 인정
- ② 사과 - 진심 어린 사과 표현
- ③ 조치 - 문제 발생 원인 및 처리 내용 안내
- ④ 재발 방지 - 향후 개선책 또는 보완 조치 설명
- ⑤ 회복 제안 - 할인, 교체품, 다음 거래 조건 우대 등

3. 실무 대응 메일 템플릿

Subject: Apology and Corrective Actions Regarding Shipment

Dear [Buyer Name],

We sincerely apologize for the issue you experienced with your recent shipment (PO#12345). Upon review, the delay was caused by a packing error during final inspection.

To resolve this, we have immediately reprocessed the affected items and arranged for express reshipment at our cost. In addition, we've revised our QC checklist to include a double-check stage prior to dispatch.

We highly value our business relationship and would like to offer a 5% discount on your next order as a gesture of goodwill.

Thank you again for your understanding, and please feel free to reach out with any further concerns.

Best regards,
[Your Name / Company]

4. 바이어 설득 문장 예시

- “We understand your frustration and sincerely apologize.”
- “Immediate corrective action has been taken.”
- “We are committed to preventing this from happening again.”
- “To compensate, we propose the following...”


5. 클레임 후 재거래로 연결하는 방법

- 피드백 요청: “Did the replacement arrive in good condition?”
- 다음 주문 제안: “We’d be happy to assist with your upcoming PO.”
- 관계 강화: “Thank you for your continued trust.”

마무리 요약

클레임 대응은 단순한 방어가 아니라 관계 회복의 기회입니다. 바이어의 신뢰를 지키기 위한 정중한 표현과 실질적인 조치가 핵심입니다.

다음 편 예고

 7 편: 연락이 끊긴 바이어, 어떻게 다시 거래를 이어갈까?