

## **PRESA DI POSIZIONE DI PANDORA**

Thank you very much for your email.

I talked to not only the market responsible, but also to the store manager in Lugano and she can definitely remember the incident clearly.

We are truly sorry and honestly have to say that this was a very unfortunate isolated case that we can't explain at the end of the day, but have to commit that it was totally our fault.

Usually we would always come back with a faster and good solution to satisfy our clients directly as this is key to the Pandora day by day service globally.

Mr. Parolini has every right to be disappointed and we apologize for all inconvenience we have caused him.

Unfortunately we have no contact address to apologize in person. Especially on behalf of the store manager, she would like to approach him again personally if he would appreciate that gesture.

From my side I would kindly offer to send him, respective his wife who had to wait so long to receive a new present, a nice jewellery set from our current collection.

I hope this could maybe convince him that we are truly sorry and always take learnings from our mistakes 😊

It would be lovely if you could help us here to apologize on behalf of the whole Pandora Northern Europe team and connect us with Mr. Parolini.

Grazie per la sua mail.

Non ho parlato unicamente con il responsabile marketing bensì anche con la manager del negozio di Lugano che si ricorda molto bene del caso.

Siamo sinceramente dispiaciuti e onestamente dobbiamo dire che si tratta di un caso sfortunato e isolato che non riusciamo a spiegarci e ci assumiamo il fatto che l'errore era totalmente nostro.

Normalmente rispondiamo con una soluzione più rapida e migliore per soddisfare direttamente i nostri clienti dato che questa è la chiave dell'operato del servizio globale di Pandora.

Il signor Parolini ha tutti i diritti di essere contrariato e ci scusiamo con lui per tutti gli inconvenienti che gli abbiamo creato.

Sfortunatamente non abbiamo il suo indirizzo per scusarci di persona. In modo particolare la manager del negozio vorrebbe contattarlo personalmente se lui apprezzasse il gesto.

Da parte mia mi offro di inviare a lui, rispettivamente a sua moglie che ha dovuto attendere così a lungo un nuovo regalo, un bel gioiello della nostra nuova collezione.

Questo potrebbe convincerlo del fatto che siamo veramente dispiaciuti e che traiamo sempre delle lezioni dai nostri errori.

Sarebbe gentile da parte vostra se poteste aiutarci a scusarci, a nome di tutto il team Pandora Northern Europe, dandoci i contatti del signor Parolini.

Mit freundlichen Grüßen / Kind Regards / Med venlig hilsen

**ANNA-JANINA DREIKOSEN**

PR Manager Northern Europe Pandora