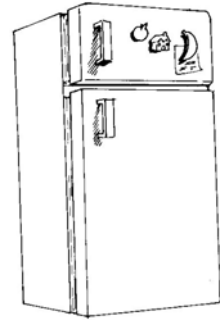


<i>900 Übungen zur Kommunikation im Beruf</i>	Pädagogische Hinweise	D3/16
<i>Übergreifendes Lernziel</i>	D: Eine schriftliche Nachricht verfassen.	
<i>Schwierigkeitsgrad</i>	3	
<i>Lernbereich</i>	1. Eine der Lage angepasste Mitteilung erstellen	
<i>konkretes Zielsetzung</i>	Einen Beschwerdebrief verfassen	
<i>Voraussetzungen</i>	Fähig sein zu schreiben. D2/14 für die Vorlage eines Briefes.	
<i>Anzahl der Übungen</i>	10	
<i>Abschlussübungen</i>	D3/16 - 1.9	
<i>Anmerkungen</i>		



Hier ist ein Beispiel eines Beschwerdebriefes.

Paul Ganz
Bachweg 5
D-54310 Willingen

Willingen, den 4. Dezember 2007

Gebrüder Schleck
Regenbogenstr. 95
L-5489 Bechkleinmacher

Betr: Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich muss Ihnen mitteilen, dass ich den Kühlschrank « Ballard », Nr. 029525, den ich am 15. Oktober 2007 bestellt habe, noch nicht erhalten habe.

Die Lieferung hätte mir am 2. November zugestellt werden sollen. Diese einmonatige Verspätung ist umso unannehmer, da Sie den Rechnungsbetrag bereits von meinem Konto abgebucht haben. Anbei die Kopie der Quittung meines Kontoauszuges.

Infolgedessen bitte ich Sie, alles Mögliche zu unternehmen, damit die Lieferung schnellstens erfolgt.

Hochachtungsvoll

P. Ganz

GEHEN SIE ZUR NÄCHSTEN SEITE.

Der Aufbau eines Beschwerdebriefes ist derselbe wie der eines Verwaltungs- oder Handelsbriefes. In diesem Zusammenhang finden Sie weitere Hinweise im Modul D3/14.

1. Warum schreibt man einen Beschwerdebrief?

Weil man nicht zufriedengestellt wurde.

In seinem Brief zeigt Paul Ganz zweimal seine Unzufriedenheit.

Im 1. Abschnitt sagt er:

Ich bedaure, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ich den Kühlschrank « Ballard », ..., noch nicht erhalten habe,...

Es ist eine höfliche Art und Weise, einen Beschwerdebrief zu beginnen. Paul Ganz hätte auch den einen oder anderen der folgenden Sätze gebrauchen können:

- *Ich erlaube mir, Ihnen mitzuteilen, dass...*
- *Hiermit stelle ich mit Bedauern fest, dass der Kühlschrank « Ballard » (Nr. : 029525 aus Ihrem Katalog), bestellt am 15. Oktober 2007 noch nicht geliefert worden ist.*
- *Hiermit erlaube ich mir, Ihre Aufmerksamkeit auf eine einmonatige Verspätung bei der Lieferung des Kühlschranks »Ballard « zu lenken...*

Er könnte seinen Brief auch damit beginnen, dass er an den Auftrag erinnert, den er aufgegeben hat:

Am 15 Oktober 2007 habe ich bei Ihnen einen Kühlschrank « Ballard bestellt, Nr.°...

Bis heute ist er mir noch nicht geliefert worden.

Ich habe den von mir bestellten Kühlschrank « Ballard » (Nr. 029525...) noch immer nicht erhalten,

In dem 2. Abschnitt seines Briefes drückt Paul Ganz seine Unzufriedenheit aus, indem er das Wort „*unannehmbar*“ benutzt:

„Diese einmonatige Verspätung ist umso unannehmbarer, als dass Sie den Rechnungsbetrag bereits von meinem Konto abgebucht haben....“

Andere Wörter können gebraucht werden, um dasselbe zu sagen zum Beispiel:

„bedauernswert, unzulässig, ärgerlich“.

GEHEN SIE ZUR FOLGENDEN SEITE.

2. Weshalb schreibt man einen Beschwerdebrief?

Um Genugtuung zu erhalten.

Im 3. Abschnitt seines Briefes verlangt Paul Ganz, dass die Lieferung schnellstens erfolgt:

„ Infolgedessen bitte ich Sie, alles Mögliche zu unternehmen, damit die Lieferung schnellstens erfolgt „.

Hier andere Formeln, um das Gleiche zu sagen.

- Ich bitte Sie hiermit dafür zu sorgen, dass dieser Auftrag schnellstmöglichst erledigt wird.
- Ich zähle darauf, dass die Lieferung schnellstens erfolgt.
- Ich rechne mit der unmittelbaren Lieferung der Ware.
- Ich bitte Sie also, die nötigen Überprüfungen durchzuführen, und die Lieferung zum schnellstmöglichen Termin durchzuführen.

3. Wann schreibt man einen Beschwerdebrief?

Paul Ganz schreibt wegen einer verspäteten Lieferung. Deshalb erwähnt er im 1. und 2. Abschnitt seines Briefes:

- den Artikel, den er bestellt hat;
- die Referenznummer dieses Artikels;
- das Datum des Auftragsbriefes;
- das Datum, an dem die Lieferung vorgesehen war.

« Ich bedaure, Ihnen mitteilen zu müssen, dass ich den Kühlschrank « Ballard », Nr. 029525, den ich am 15. Oktober 2007 bestellt habe, noch nicht erhalten habe.

Die Lieferung hätte mir am 2. November zugestellt werden sollen. »

GEHEN SIE ZUR FOLGENDEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D3/16 - 1.2
		Eval.:

Man schreibt auch im folgenden Fall einen Beschwerdebrief.

Die gelieferten Artikel entsprechen nicht jenen, die bestellt worden sind. Man muß dann den Auftrag angeben und den Fehler aufzeigen, indem man die erhaltenen Artikel beschreibt.

Sie schreiben an das Haus Soxo, das Artikel per Versand verkauft, dass die Größe der Kleidung, die Sie soeben erhalten haben, nicht Ihrer Bestellung entspricht. Ihr Brief wird dem Paket beigelegt, das Sie zurück schicken.

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.2

Man schreibt auch im folgenden Fall einen Beschwerdebrief.

Die gelieferten Artikel entsprechen nicht jenen, die bestellt worden sind. Man muß dann den Auftrag angeben und den Fehler aufzeigen, indem man die erhaltenen Artikel beschreibt.

Sie schreiben an das Haus Soxo, das Artikel per Versand verkauft, dass die Größe der Kleidung, die Sie soeben erhalten haben, nicht Ihrer Bestellung entspricht. Ihr Brief wird dem Paket beigelegt, das Sie zurück schicken.

Daniela Maas
Platanenweg 11
D-55942 Ayl

Ayl, den 18. Oktober 07

Soxo
Umtauschabteilung

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe die Ware erhalten, aber sie entspricht nicht dem, was ich bestellt hatte.

In der Tat haben die zwei Hosen, Nr. PA 1273-42 und PA 1256-42, Größe 46, während ich Größe 42 verlangt hatte. Die Referenzen dieser zwei Artikel schließen mit 42, was der verlangten Größe entspricht. Der Fehler kommt also nicht von mir.

Ich schicke Ihnen die zwei Artikel auf Ihre Kosten zurück und ich wünsche, die Hosen schnellstmöglich in der bestellten Größe zu erhalten.

Hochachtungsvoll.

Daniela Maas



900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D3/16 - 1.3
		Eval.:

Man schreibt auch einen Beschwerdebrief, wenn bestellte Waren in schlechten Zustand ankommen, oder wenn ein gekauftes Gerät nicht funktioniert. In diesen Fällen muß man Einzelheiten zum Zustand der Waren, den Herstellungsfehlern, den Funktionsstörungen mitteilen...

Sie haben am 25. Juni 2007 in einem Preisnet-Geschäft einen RWK-Fernseher gekauft, Nr. 284162 R. Nach einem Monat war ihr Fernseher defekt. Sie haben ihn zu Preisnet gebracht, wo man ihn repariert hat. Fünfzehn Tage später eine neue Panne. Preisnet hat den Fernseher ein zweites Mal repariert, aber drei Monate später ist er erneut ausser Betrieb. Sie sind überzeugt, dass es sich um einen Fabrikationsfehler handelt. Sie schreiben an die Gesellschaft RWK. Sie erzählen, was passiert ist, und verlangen, dass man Ihnen einen neuen Fernseher gibt.

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.3

Man schreibt auch einen Beschwerdebrief, wenn bestellte Waren in schlechten Zustand ankommen, oder wenn ein gekauftes Gerät nicht funktioniert. In diesen Fällen muß man Einzelheiten zum Zustand der Waren, den Herstellungsfehlern, den Funktionsstörungen mitteilen...

Sie haben am 25. Juni 2007 in einem Preisnet-Geschäft einen RWK-Fernseher gekauft, Nr. 284162 R. Nach einem Monat war ihr Fernseher defekt. Sie haben ihn zu Preisnet gebracht, wo man ihn repariert hat. Fünfzehn Tage später eine neue Panne. Preisnet hat den Fernseher ein zweites Mal repariert, aber drei Monate später ist er erneut ausser Betrieb. Sie sind überzeugt, dass es sich um einen Fabrikationsfehler handelt. Sie schreiben an die Gesellschaft RWK. Sie erzählen, was passiert ist, und verlangen, dass man Ihnen einen neuen Fernseher gibt.

Johann Bond
Mozartstr. 8
D-33602 Bielefeld

Bielefeld, den 12. November 07

RWK
Feldstr. 7
D-28307 Bremen

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe am 25. Juni 2007 in einem Preisnet Geschäft einen RWK-Fernseher Nr. 284162 R gekauft.

Nach einem Monat war mein Fernseher ein erstes Mal defekt. Ich habe ihn zu Preisnet zurück gebracht. Hier wurde er repariert. Fünfzehn Tage später eine neue Panne! Preisnet hat den Fernseher ein zweites Mal repariert, aber drei Monate später ist er erneut kaputt. Ich bin überzeugt, dass es sich um einen Fabrikationsfehler handelt.

Ich bitte Sie demnach, diesen fehlerhaften Fernseher gegen einen neuen des gleichen Typs auszutauschen.

Hochachtungsvoll.

Johann Bond



Man schreibt auch im folgenden Fall einen Beschwerdebrief.

* Eine Lieferung ist **unvollständig**, einige Artikel fehlen. Man muß dann den Auftrag beschreiben. Die Artikel, die gut angekommen aufzählen und jene die fehlen angeben.

BEISPIEL:

Laden YYY
Adresse

Ort, Datum

Gesellschaft XXX
Adresse

Gegenstand: Beschwerde betreffend einen Lieferungsfehler

Sehr geehrte Damen und Herren!

Wir haben am 10 Tischtücher aus Baumwolle Liberty Blue Sky sowie 60 passende Servietten bestellt.

Bei der Lieferung muss Ihnen ein Fehler unterlaufen sein, denn wir haben 10 Tischtücher aus Baumwolle Liberty Blue Sky erhalten und 60 nicht passende Servietten.

Sicherlich verstehen Sie, dass wir diese Artikel so nicht akzeptieren können. Wir warten auf Ihre Antwort.

Mit freundlichen Grüßen

Unterschrift

GEHEN SIE ZUR FOLGENDEN SEITE.

Eine Mitteilung `per E-Mail senden

Eine E-Mail ist muss nicht so detailliert sein wie ein Brief. Man braucht den Namen und die Adresse des Unternehmens nicht anzugeben, da diese Angaben automatisch enthalten sind. Es ist auch nicht zwingend, seine eigene Adresse anzugeben, da die Antwort über den Rechner erfolgen wird. Die Höflichkeitsformel kann auf ein einfaches „herzlich“, gefolgt vom Namen der Person, reduziert werden. Es ist ebenfalls unnötig, das Datum anzugeben, da es automatisch in Ihrer Mitteilung enthalten ist.

Hier das Beispiel einer E-Mail:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,
Bis heute habe ich meine Bücherlieferung Nr. 623.744 noch nicht erhalten. Sie hätte vorgestern ankommen sollen. Ich möchte wissen, wo die Lieferung bleibt, und ob es ein eventuelles Problem gibt.
Ich danke Ihnen für Ihre Antwort.
Herzlich,
Maria Losch

Jetzt ist es an Ihnen!

Sie haben Waren über Internet bestellt. Einmal geliefert stellen Sie fest, dass diese Ihrem Auftrag nicht entsprechen. Sie werden eine E-Mail an den Webmaster senden (der Webmaster ist die Person, die die Korrespondenz per Internet erhält, und die darauf antwortet).

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.5

Eine Mitteilung `per E-Mail senden

Eine E-Mail ist muss nicht so detailliert sein wie ein Brief. Man braucht den Namen und die Adresse des Unternehmens nicht anzugeben, da diese Angaben automatisch enthalten sind. Es ist auch nicht zwingend, seine eigene Adresse anzugeben, da die Antwort über den Rechner erfolgen wird. Die Höflichkeitsformel kann auf ein einfaches „herzlich“, gefolgt vom Namen der Person, reduziert werden. Es ist ebenfalls unnötig, das Datum anzugeben, da es automatisch in Ihrer Mitteilung enthalten ist.

Hier das Beispiel einer E-Mail:

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,
Bis heute habe ich meine Bücherlieferung Nr. 623.744 noch nicht erhalten. Sie hätte vorgestern ankommen sollen. Ich möchte wissen, wo die Lieferung bleibt, und ob es ein eventuelles Problem gibt.
Ich danke Ihnen für Ihre Antwort.
Herzlich,
Maria Losch

Jetzt ist es an Ihnen!

Sie haben Waren über Internet bestellt. Einmal geliefert stellen Sie fest, dass diese Ihrem Auftrag nicht entsprechen. Sie werden eine E-Mail an den Webmaster senden (der Webmaster ist die Person, die die Korrespondenz per Internet erhält, und die darauf antwortet).

Guten Tag,
Am 3. September 2007 habe ich 2 DVD bestellt. Es handelt sich um:
- RAZZIO in Konzert, Nr. D713-03
- Zusammenkunft mit dem Mond, Nr. F910-31
Erhalten habe ich:
- Salontanz
- Japanisch lernen in einem Augenzwinkern
Beide haben nichts mit meinem Auftrag zu tun.

Wie kann ich sie Ihnen zurücksenden, ohne Versandkosten zu zahlen? Welches wird die Lieferfrist für die richtigen Artikel sein?

Danke für Ihre Antwort.

Herzlich,
Arthur Wagner

DROHEN, EINE ENTSCHÄDIGUNG VERLANGEN.

Ein **Schaden** ist entstanden. Etwas ist kaputt gegangen oder jemand hat ein Unrecht erlitten.

Wenn ein Auftrag zu spät, in schlechtem Zustand, oder unvollständig ankommt, oder wenn die Waren nicht jenen entsprechen, die bestellt worden sind, so ist der Kunde geschädigt. Besonders dann, wenn die bestellte Ware verkauft werden soll, oder wenn es darum geht eine Arbeit damit auszuführen.

Ein Kunde, welcher der Ansicht ist, dass die Verspätung, der Fehler oder der schlechte Zustand der Waren ihm geschadet hat, kann dem Unternehmen, dem er den Auftrag übergeben hat, drohen und eine Entschädigung verlangen.

Aber Achtung: ein Beschwerdebrief hat immer zum Ziel Genugtuung zu erhalten oder zu einer Einigung zu gelangen. Deshalb muß man höflich bleiben.

Hier einige Formeln, die man gebrauchen kann:

Wenn ich diese Artikel nicht vor... erhalte, sehe ich mich veranlasst, eine Entschädigung für den verursachten Schaden zu fordern.

Ich sehe mich veranlasst, eine Entschädigung für den verursachten Schaden zu fordern.

Wir sind also berechtigt, Sie um eine Entschädigung für den Schaden zu bitten, der durch diese Verspätung entstanden ist.

Wegen dieser Verspätung ist mir ein ernsthafter Schaden entstanden. Infolgedessen verlange ich als Wiedergutmachung eine Entschädigung von... €.

Ich verlange als Schadensersatz, eine Entschädigung von ... €.

In Anbetracht der finanziellen Verluste, die entstanden sind wegen... bin ich gezwungen, Sie um eine Entschädigung zu bitten.

GEHEN SIE ZUR FOLGENDEN SEITE.

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D3/16 - 1.6
		Eval.:

Sie besitzen einen Süßwarenladen. Am 25. November 2007 haben Sie bei einem Schokoladenfabrikanten 10 Kisten schwarze Schokolade bestellt, 15 Kisten Milkschokolade und 5 Kisten weiße Schokolade.

Heute am 10. Dezember ist der Auftrag in schlechtem Zustand angekommen. Die Packpappe ist zerrissen, 5 Kisten Milkschokolade sind beschädigt, und es fehlen 5 Kisten weiße Schokolade.

Sie schreiben dem Schokoladenfabrikanten einen Beschwerdebrief. Sie bitten ihn, Ihnen vor dem 20. Dezember die fehlenden Artikel zu schicken, und jene, die nicht verkauft werden können zu ersetzen. Sie drohen ihm, eine Entschädigung zu fordern, wenn das Datum nicht eingehalten wird, denn nach Weihnachten besteht das Risiko, dass sie die Schokolade nicht mehr verkaufen können.

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.6

Sie besitzen einen Süßwarenladen. Am 25. November 2007 haben Sie bei einem Schokoladenfabrikanten 10 Kisten schwarze Schokolade bestellt, 15 Kisten Milkschokolade und 5 Kisten weiße Schokolade.

Heute am 10. Dezember ist der Auftrag in schlechtem Zustand angekommen. Die Packpappe ist zerrissen, 5 Kisten Milkschokolade sind beschädigt, und es fehlen 5 Kisten weiße Schokolade.

Sie schreiben dem Schokoladenfabrikanten einen Beschwerdebrief. Sie bitten ihn, Ihnen vor dem 20. Dezember die fehlenden Artikel zu schicken, und jene, die nicht verkauft werden können zu ersetzen. Sie drohen ihm, eine Entschädigung zu fordern, wenn das Datum nicht eingehalten wird, denn nach Weihnachten besteht das Risiko, dass sie die Schokolade nicht mehr verkaufen können.

*Name des Geschäftes
Adresse*

Datum

*Name des Schokoladenfabrikanten
Adresse*

Gegenstand: Beschwerde

Sehr geehrte Damen und Herren!

Ich habe am 25. November 2007 eine Bestellung von 10 Kisten schwarzer Schokolade, 15 Kisten Milkschokolade und 5 Kisten weißer Schokolade aufgegeben.

Ein Teil dieses Auftrags ist heute Morgen in schlechtem Zustand angekommen: die Packpappe ist zerrissen, 5 von den 15 Kisten Milkschokolade sind beschädigt, und es fehlen 5 Kisten weiße Schokolade.

Das Weihnachtsfest steht bevor, und ich benötige unbedingt diese Waren, um die Wünsche der Kunden zu erfüllen. Ich bitte Sie, mir die 5 fehlenden Kisten zu schicken und die 5 beschädigten Kisten vor dem 20. Dezember zu ersetzen.

Wenn Sie dieses Datum nicht einhalten, bin ich gezwungen, eine Entschädigung für den verursachten Schaden zu fordern.

Freundliche Grüße

Unterschrift

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D3/16 - 1.7
		Eval.:

Frau Stein ist Schneiderin. Sie hat am 25. April 2007 aus dem Katalog des Hauses Ginger eine Nähmaschine, Elsa, Luxusmodell, Nr. XZT03, bestellt. Sie hat diese am 10. Mai 2007 erhalten. Die Maschine funktioniert nicht. Frau Stein kann nicht arbeiten. Hier der Brief, den sie an das Haus Ginger geschrieben hat.

<p><i>Frau Stein 25, Ahornallee D-32052 Herford</i></p> <p><i>Sehr geehrter Herr Direktor,</i></p> <p><i>Die Nähmaschine, die Sie mir verkauft haben (ich habe sie am 10. Mai erhalten), funktioniert nicht. Ich kann nicht arbeiten und meine Kundinnen warten. Das kann doch nicht sein. Ich habe die Maschine bezahlt. Es ist absolut wichtig, dass jemand sie reparieren kommt, oder dass Sie mir eine neue liefern. Andernfalls kann ich Ihnen einen Prozeß machen.</i></p> <p><i>Mit besten Grüßen.</i></p>	<p><i>Herford den 15. Mai 2007</i></p>
---	--

- 1) heben sie alle Fehler hervor, die dieser Brief enthält.
- 2) schreiben den Brief von Frau Stein neu

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.7

Frau Stein ist Schneiderin. Sie hat am 25. April 2007 aus dem Katalog des Hauses Ginger eine Nähmaschine, Elsa, Luxusmodell, Nr. XZT03, bestellt. Sie hat diese am 10. Mai 2007 erhalten. Die Maschine funktioniert nicht. Frau Stein kann nicht arbeiten. Hier der Brief, den sie an das Haus Ginger geschrieben hat.

Frau Stein
25, Ahornallee
D-32052 Herford

Herford den 15. Mai 2007

Sehr geehrter Herr Direktor,

Die Nähmaschine, die Sie mir verkauft haben (ich habe sie am 10. Mai erhalten), funktioniert nicht. Ich kann nicht arbeiten und meine Kundinnen warten. Das kann doch nicht sein. Ich habe die Maschine bezahlt. Es ist absolut wichtig, dass jemand sie reparieren kommt, oder dass Sie mir eine neue liefern. Andernfalls kann ich Ihnen einen Prozeß machen.

Mit allerliebsten Grüßen.

- 1) Heben sie alle Fehler hervor, die dieser Brief enthält.
- 2) Schreiben den Brief von Frau Stein neu

- Frau Stein hat den Namen und die Adresse des Empfängers nicht erwähnt.
- Sie hat nicht angegeben, um was es sich handelt (betrifft.).
- Es ist unnötig, sich an den Direktor zu wenden. Er wird den Brief nicht lesen. Der Kundendienst wird sich damit befassen.
- Frau Stein hat vergessen, die Typbezeichnung und Referenznummer der Maschine anzugeben.
- Sie benutzt zu vertrauliche Ausdrücke: „Das kann doch nicht sein“ „Es ist absolut wichtig, dass jemand sie reparieren kommt, oder dass Sie mir eine neue liefern.“
- In einem Beschwerdebrief droht man nicht mit einem Prozeß.
- Die Höflichkeitsformel ist nicht annehmbar.

Frau Sabine Stein
25, Ahornallee
D-32052 Herford

Herford, den 15. Mai 2007

Haus Ginser
Kundendienst
Adresse

Betrifft: Beschwerde

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

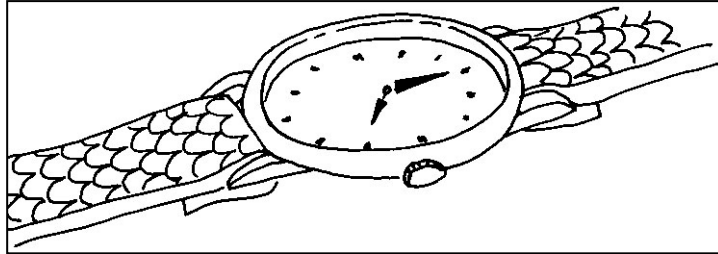
Ich habe am 10. Mai 2007 die Nähmaschine Elsa, Luxusmodell, Nr. XZT03, erhalten, die ich am 25. April 2007 bestellt hatte. Ich habe bei der Lieferung bezahlt. Aber die Maschine funktioniert nicht. Meine Kundinnen warten, und ich kann nicht arbeiten. Daher entsteht mir ein ernsthafter Schaden.

Ich bitte Sie also das Notwendige zu unternehmen, damit die Maschine repariert wird, oder mir schnellstmöglichst eine funktionsfähige zu schicken. Andernfalls wäre ich gezwungen, Sie in Anbetracht der erlittenen finanziellen Verluste um eine Entschädigung zu bitten.

Freundliche Grüße.

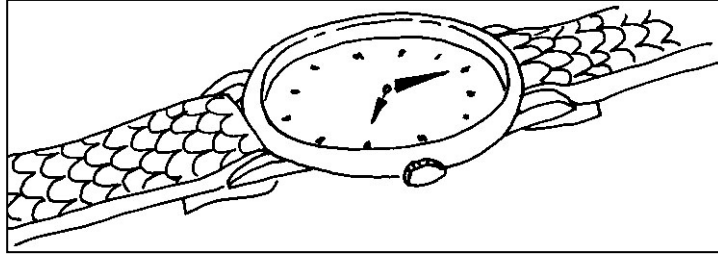
Sabine Stein

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Übung	D3/16 - 1.8
		Eval.:



Sie haben einen Mantel in einem Versandhaus bestellt. Zusammen mit dieser Bestellung haben Sie eine Uhr als Geschenk erhalten. Der Mantel passt hervorragend, aber die Uhr funktioniert nicht. Beim Auspacken der Uhr war ich sehr vorsichtig. Sie haben die Instruktionen der Inbetriebnahme genau befolgt, aber ohne Erfolg. Sie schreiben also eine E-Mail an das Versandhaus, um zu verlangen, dass man Ihnen eine Uhr in funktionsfähigem Zustand liefert.

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.8



Sie haben einen Mantel in einem Versandhaus bestellt. Zusammen mit dieser Bestellung haben Sie eine Uhr als Geschenk erhalten. Der Mantel passt hervorragend, aber die Uhr funktioniert nicht. Beim Auspacken der Uhr war ich sehr vorsichtig. Sie haben die Instruktionen der Inbetriebnahme genau befolgt, aber ohne Erfolg. Sie schreiben also eine E-Mail an das Versandhaus, um zu verlangen, dass man Ihnen eine Uhr in funktionsfähigem Zustand liefert.

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

Ich bin sehr zufrieden mit dem Mantel, den ich erhalten habe, aber ich habe ihn insbesondere deshalb bestellt, weil ich die Uhr, die sie als Geschenk dazu angeboten haben sehr schön fand. Sie ist es in der Tat, aber leider funktioniert sie nicht. Ich habe die Bedienungsanleitung aufmerksam gelesen, aber es gelang mir nicht die Zeit einzustellen, da die Zeiger sich nicht bewegen. Ich bin sehr enttäuscht... Ich unterstreiche, dass ich sehr vorsichtig mit der Uhr umgegangen bin. Ich habe einfach versucht, sie wie angegeben zum Laufen zu bringen. Die Garantie ist also gültig, denn es handelt sich sicherlich um einen Herstellungsfehler.

Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn sie mir im Austausch gegen diese Uhr die beiliegt eine funktionierende Uhr zurückschicken würden, und ich danke Ihnen im Voraus dafür.

Beste Grüße,

Domenika Winter

900 Übungen zur Kommunikation im Beruf	Abschlussübung	D3/16 - 1.9
		Eval.:

Sie haben im Versandhaus bei der Firma Goldtraum zwei Bettgarnituren gekauft, eine weiße und eine in rosa (Oberflächentuch und Überzugtuch mit den passenden Kopfkissenbezügen). Sie haben die weiße Garnitur ausgepackt, bei 40° gewaschen und anschließend wegen der Appretur gebügelt. Dabei haben sie festgestellt, dass die Qualität der Baumwolle schlecht war. Der Stoff fasste sich rauh und unangenehm an. Sie haben daher die zweite Garnitur nicht ausgepackt, da sie von der gleichen Qualität ist.

Sie schicken die Sendung mit einem Beschwerdebrief zurück. Sie hoffen beide Garnituren erstattet zu bekommen. Sie wissen aber, dass das nicht geht, sobald eine Garnitur gewaschen worden ist... Sie sind also diplomatisch, um zu bekommen was sie wollen. Sie bringen ihre Enttäuschung klar zum Ausdruck, da Sie seit langem Kunde(in) bei Goldtraum sind.

Schreiben Sie diesen Beschwerdebrief.

Benutzen Sie den Lösungsvorschlag D3/16 - 1.9

Frau Mircia Braun
Äußere Bayreuther Str. 74
D-90491 Nürnberg
Kundennummer: 644.855.486
Bestellnummer: 1-6-237-70814-91

Nürnberg, den 1. 7.2007

Sehr geehrte Dame, sehr geehrter Herr,

Ich bin seit langem eine treue Kundin Ihres Hauses und habe eine Reihe Waren für die Gesamtsumme von 201,40 € bestellt und erhalten. Aber diese Waren sind mehr als enttäuschend: sie sind unbrauchbar. Es handelt sich um eine weiße Bettgarnitur « Colomba », ein Spannbettuch und 4 Kopfkissenbezüge (2 viereckige und 2 rechteckige) sowie dieselben Artikel in derselben Quantität in blau.

Ich ließ die blaue Garnitur in ihrer Originalverpackung. Die weiße Garnitur habe ich zuerst in kaltem Wasser eingeweicht und anschließend wegen der Appretur bei 40° in der Waschmaschine gewaschen. Ich habe dabei feststellen müssen, dass der Stoff (100%Bauwolle) extrem rau und unangenehm anzufassen ist. Unmöglich in solchen Tüchern zu schlafen! Probieren Sie es selbst und Sie werden mir vollkommen Recht geben. Ich hatte die blaue Garnitur glücklicherweise nicht ausgepackt, so dass ich sie Ihnen intakt zurückschicken kann.

Ich weiß, dass ein Artikel nur dann erstattet wird, wenn er nicht gewaschen ist. Aber ich habe auf meine Erfahrung vertraut und angenommen eine solche Nicht-Qualität würde es bei Ihnen nicht geben. Deshalb habe ich nicht gezögert, die ganze Garnitur zu waschen, wie man es bei jeder neuen Garnitur macht, vor allem weil ich sie wegen der Appretur sowieso anders nicht hätte benutzen können. Ich schicke Ihnen ebenfalls die nicht ausgepackte blaue Garnitur zurück.

Der Gesamtbetrag für diese Garnituren war sehr hoch (201,40 €) und es wäre mir sehr unangenehm, das Geld verloren zu haben. Ich kann keine solche Bettgarnitur benutzen.

Die Referenzen sind folgende:

- Bettgarnitur Colomba weiß 105.643 3
- Bettgarnitur Colomba blau 105.645 6

Ich danken Ihnen für die Aufmerksamkeit, die Sie meinem Brief schenken wollen.
Freundliche Grüße

Mircia Braun