

Kopiervorlage 7a: „Schnipseltext – Beschwerdebriefe“

⇒ BPN 4, Kap. 7, Ü 8a

Setzen Sie die zwei Beschwerdebriefe aus den Textschnipseln auf Seite 3 zusammen.**Beschwerdebrief 1**

Anne Taler
Kreuzweg 14
29221 Celle

Peter Irmisch - Sanitär und Heizungsbau
Nördliche Hauptstraße 24
29221 Celle

Sehr geehrter Herr Irmisch,

Anne Taler

Beschwerdebrief 2

Designcenter Lolmann
Kreuzweg 2
83700 Rottach-Egern

BüroPark München
Rohe Straße 45
80607 München

Lukas Lolmann
Geschäftsführer

Textschnipsel für Beschwerdebrief 1

ich wende mich per E-Mail an Sie, weil ich Sie auf anderem Weg nicht erreiche.

Es ist dringend, weil es morgen ja wieder kalt werden soll.

Sie hat auch gut funktioniert, aber leider nur bis gestern Abend 21 Uhr.

Zuerst dachte ich, dass die Nachtabsenkung falsch eingestellt ist, aber daran liegt es nicht.

Vor drei Tagen waren Ihre Mitarbeiter hier und haben unsere Heizung repariert.

Mit freundlichen Grüßen

Bitte kommen Sie doch so schnell wie möglich vorbei und lösen Sie das Problem.

Danach wurde es kalt in der Wohnung.

Textschnipsel für Beschwerdebrief 2

Wir hatten vereinbart, dass die Lieferung bis spätestens 15. April erfolgen sollte.

*Sie haben diesen Liefertermin verstreichen lassen und uns erst auf telefonische Anfrage mitgeteilt,
dass Sie Lieferschwierigkeiten haben.*

Mit freundlichen Grüßen

Am 25.4. haben wir die Lieferung dann noch einmal angemahnt.

Sollte die Lieferung bis zu diesem Termin nicht erfolgt sein, treten wir von dem Vertrag zurück.

Sehr geehrte Damen und Herren,

Daher setzen wir Ihnen eine letzte Frist bis zum 5.5.

*am 23.3 haben wir bei Ihnen Büroschränke und Regale im Wert von 4350 Euro bestellt und 50 %
des Kaufpreises anbezahlt.*

Dennoch ist bis heute keine Lieferung erfolgt.

Für KL: Je nach Niveau können die TN nur einen oder auch beide Beschwerdebriefe zusammensetzen.

Kopiervorlage 7b: „Redemittel Beschwerdebrief und Antwort“ ⇒ BPN 4, Kap. 7, Ü 8b

1. Eine Antwort auf einen Beschwerdebrief – Was kommt zuerst, was dann? Ordnen Sie.

- _____ eine mögliche Lösung schildern
- _____ der Abschlusssatz
- _____ die Beschwerde des Kunden darstellen
- 1 _____ die Einleitung
- _____ den Fehler erklären / Gründe erläutern

2. Ordnen Sie die Redemittel den Phasen des Antwortbriefes auf eine Beschwerde zu.

- a Danke für Ihre E-Mail/Nachricht vom ...*
- b Wir werden Ihre Bestellung sofort per Express liefern.*
- c Es ist uns sehr unangenehm, dass Sie so lange auf ... warten mussten.*
- d Sie sind nicht zufrieden mit ...*
- e Wir werden den Fehler schnellstmöglich beheben.*
- f Bedauerlicherweise hatten wir einen Lieferengpass.*
- g Wir hoffen, dass Sie trotz dieser Unannehmlichkeiten auch in Zukunft bei uns bestellen werden.*
- h Besten Dank für Ihr Schreiben vom ...*
- i Wir bemühen uns, ... zu ...*
- j Sie möchten gerne wissen, warum ...*
- k Als Entschädigung können wir Ihnen folgendes anbieten:*
- l Sie sind verärgert über ...*
- m Leider war im letzten Monat der Krankenstand in unserer Firma so hoch, dass wir unsere Aufträge nicht in der gewohnten Schnelligkeit abarbeiten konnten.*
- n Wir möchten Ihnen vorschlagen, ...*
- o Wir hoffen, Sie weiterhin zu unserem Kundenkreis zählen zu dürfen und verbleiben ...*

Kopiervorlage 7c: „Dialoggerüst Beratungsgespräch“

⇒ BPN 4, Kap. 7, Ü 10c

Spielen Sie zu zweit das Beratungsgespräch „Hochzeitsplanung“.

Berater/in		Kunde/Kundin
Begrüßung	→	Begrüßung
Hochzeitsplanung: Termin	→	5.Mai
wie viel Gäste?	→	100
Einladung: Gestaltung, Versand?	→	etwas Schickes, per Post verschicken
Zusammenarbeit mit Designerin, nächste Woche zwei Entwürfe zur Auswahl	→	okay
Ablauf: Vorschlag Sektempfang nach der standesamtlichen Trauung	→	gut, Räumlichkeiten?
Vorschlag: Café am Markt, direkt gegenüber dem Rathaus, extra Raum, hell und modern	→	vorab Besichtigung möglich?
sicher, fragt nach und macht Terminvorschläge	→	Termin am besten nach 17 Uhr
in Ordnung	→	Organisation Fest abends?
Vorschlag Raum: Fabrikloft am Kanal	→	ja, gute Idee
Essen abends? Wünsche?	→	Büffet
Angebot: verschiedene Geschmacksrichtungen	→	am liebsten etwas Exotisches
okay, kontaktiert entsprechende Caterer, mailt Angebote	→	okay
Musik?	→	Live-Band mit tanzbarer Musik
recherchiert, gibt Bescheid, mailt Demo-Stücke	→	gut
Fotos /Videos gewünscht?	→	kein Fotograf, Gäste Bruder der Braut filmt
Weitere Wünsche?	→	vorerst nicht
Vorschlag; meldet sich nächste Woche zum Stand der Dinge	→	ja, gut. und danke
gern geschehen Verabschiedung	→	Verabschiedung