

Redemittel Übung

Stellen Sie sich vor, Sie haben einen Rucksack online bestellt, der laut Website innerhalb von 3 bis 5 Werktagen geliefert werden sollte. Nach Ablauf der Lieferfrist ist der Rucksack jedoch immer noch nicht eingetroffen, und Sie haben keine Information darüber, wo Ihre Bestellung ist. Zudem bleibt Ihr Versuch, den Kundenservice telefonisch zu erreichen, erfolglos, und auf Ihre E-Mails erhalten Sie keine Antwort.

Schreiben Sie jeweils 1-2 Sätze (Vorgang, Grund der Beschwerde, (Konkretisierung der Beschwerde), Enttäuschung ausdrücken, Forderung/Bitte um Lösung, Folgen, wenn Forderung nicht erfüllt wird) zu den zur Verfügung gestellten Redemitteln. Beachten Sie dabei die oben beschriebene Ausgangssituation.