

## Situation

Ihre Fa. Müller & Co. KG, Hersteller von Süßwaren, hat Probleme mit einer Lieferung der Aroma AG, aber Sie erreichen deren Kunden-Hotline nicht. Als langjähriger Kunde hatten Sie einen besseren Service erwartet.

## Aufgabe

Ihr Chef bittet Sie, an Herrn Overbeck von der Vertriebsabteilung der Fa. Aroma AG zu schreiben: s.overbeck@aroma-ag.de.

Schreiben Sie an Herrn Overbeck. Vergessen Sie nicht den Betreff, die Anrede, eine passende Einleitung und einen passenden Schluss. Wählen Sie eine sinnvolle Anordnung der Punkte. Bearbeiten Sie folgende Punkte angemessen und ausführlich.

- Was bedeutet für Sie Kunden-Service?
- Ihre Erwartungen an den Lieferanten
- Was genau ist letzte Woche passiert?

## Beispiel 1

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass die Lieferung der Aroma AG / Ihre Lieferung 10 Tage Verspätung hat.

Wie Sie wissen, hat der Kundenservice für uns höchste Priorität – dazu zählt für uns auch Pünktlichkeit.

Alternativ: Wie Sie wissen, ist für uns der Kundenservice besonders wichtig, und Pünktlichkeit ist ein zentraler Bestandteil davon.

Als langjährige Kunden erwarten wir in Zukunft einen besseren Service.

Bitte bestätigen Sie uns, wann Sie liefern können. Wir benötigen die Lieferung bis spätestens nächste Woche. Eine Lieferung nach nächster Woche ist für uns leider nicht möglich.

Wir bitten Sie um eine Bestätigung des Liefertermins.

Vielen Dank im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen [Dein Name / Deine Firma]

## Beispiel 2

Sehr geehrter Herr Overbeck,

wir haben in der letzten Woche Waren bei Ihnen bestellt. Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass mehrere Artikel bei der Lieferung gefehlt haben.

Wir haben mehrfach versucht, Ihre Kunden-Hotline zu erreichen – leider ohne Erfolg. Das ist uns sehr unangenehm, da wir als langjährige Kunden großen Wert auf Ihre Unterstützung gelegt haben.

Da wir die Waren dringend benötigen, bitten wir um einen schnellen Rückruf, um die Situation umgehend zu klären. Sollten wir im Laufe des Tages keine Rückmeldung erhalten, sehen wir uns leider gezwungen, von

Ihrem Service zurückzutreten.

Ich freue mich auf eine zeitnahe Lösung.

Mit freundlichen Grüßen C M.

---

## Bespiel 3

Sehr geehrter Herr Oberweck,

leider muss ich Ihnen mitteilen, dass die Lieferung von letzter Woche nicht angekommen ist. Außerdem ist die Kunden-Hotline zurzeit nicht erreichbar.

Als langjähriger Kunde haben wir einen besseren Service erwartet.

Ich bitte Sie daher, dafür zu sorgen, dass wir die Ware spätestens bis Mittwoch erhalten. Andernfalls sehen wir uns leider gezwungen, andere Anbieter in Betracht zu ziehen.

---