

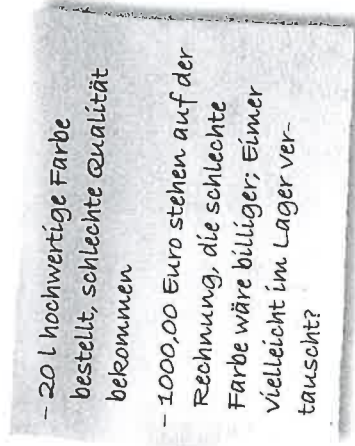
Reklamationen kommen im Beruf immer wieder vor. Manchmal müssen Sie sich bei Lieferanten oder Dienstleistern über Mängel beschweren und Forderungen zur Nachbesserung stellen. Wenn Sie selbst eine Reklamation erhalten, müssen Sie angemessen darauf reagieren, Lösungen vorschlagen, sich für Fehler entschuldigen oder erklären, warum Ihre Firma nicht verantwortlich für das Problem ist. Reklamationen und Reaktionen darauf werden grundsätzlich in einem formellen Stil geschrieben.

1 Eine Beschwerde schreiben

- a** Aufbau einer Beschwerde: Unten finden Sie einzelne Bestandteile einer Beschwerde mit Beispielen. Bringen Sie die Textteile in eine sinnvolle Reihenfolge und schreiben Sie einen Notizzettel.
- ☐ a Was erwarten Sie von Ihrem Partner? (Beispielsweise möchten Sie so schnell wie möglich das richtige Produkt bekommen.)
 - ☐ b Welche Vereinbarung hatten Sie mit Ihrem Partner? (Beispielsweise haben Sie 20 Eimer hochwertige Wandfarbe bestellt, aber ein Produkt von minderer Qualität bekommen.)
 - ☐ c Welche Folgen hat der Mangel für Ihr Unternehmen? (Beispielsweise konnten Sie einen wichtigen Auftrag nicht wie vereinbart erledigen.)
 - ☐ d Wie fühlen Sie sich? (Beispielsweise sind Sie verärgert über den Fehler.)
 - ☐ e Wie ist das Verhältnis zwischen Ihnen und Ihrem Partner und warum? (Beispielsweise arbeiten Sie zum ersten Mal mit der anderen Firma zusammen.)
 - ☐ f Was sind für Sie die Konsequenzen aus diesem Problem? (Beispielsweise werden Sie nur weiter mit der anderen Firma zusammenarbeiten, wenn Ihnen schnell geholfen wird.)



- b** Überlegen Sie jetzt, welche Informationen Sie zu den Stichpunkten ergänzen könnten. Was ist wichtig, um Ihren Partner zu überzeugen? Wie können Sie ihn zum Handeln bewegen?



2 Die passende Formulierung finden

- a** Der passende Ton ist sehr wichtig bei einer Beschwerde. Einerseits müssen Sie klarstellen, wie ernst Ihr Anliegen ist, andererseits sollten Sie nicht unhöflich sein. Schließlich möchten Sie erreichen, dass Ihr Partner sich um Ihr Anliegen kümmert. Wenn Sie sich zum ersten Mal beschweren, sollten Sie freundlich schreiben. Entscheiden Sie bei den folgenden Sätzen, ob sie gut für eine Beschwerde geeignet sind („Ja“). Wenn ein Satz nicht passt, kreuzen Sie „Nein“ an und überlegen Sie, warum.

	Ja	Nein
1 Es ist ein Skandal, dass Sie die falsche Farbe geliefert haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2 Bei der Lieferung der Farbe ist ein Fehler passiert, den Sie sicher schnell beheben werden.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3 Ihre Lieferung entspricht leider nicht unserer Bestellung (Nr. 105778943).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4 Wegen Ihrer Fehllieferung verzögert sich unsere Arbeit. Das ist eine Katastrophe.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5 Wenn Sie nicht sofort die richtige Farbe bringen, werden wir unseren Anwalt einschalten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6 Wir werden nie wieder etwas bei Ihnen bestellen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7 Bitte teilen Sie uns so schnell wie möglich mit, wann Sie die Farbe austauschen können.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8 Wir sind sehr wütend auf Sie, weil Sie die falsche Farbe geliefert haben.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9 Es ist wirklich sehr wichtig, dass wir schnell die richtige Farbe bekommen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10 Könnten Sie vielleicht bald die richtige Farbe schicken?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- b** Überlegen Sie, warum die Sätze, die Sie mit „Nein“ markiert haben, nicht gut in eine Beschwerde passen. Schreiben Sie einen besseren Satz oder mehrere bessere Alternativen. Denken Sie immer daran, welche Reaktion Sie sich von Ihrem Gesprächspartner wünschen.

Beispiel:

- 1 Das Wort „Skandal“ ist zu stark für eine Beschwerde wegen einer falschen Lieferung.
Der Partner könnte verärgert reagieren.

Besser:

- Sie haben uns leider die falsche Farbe geliefert.
- Es kommt sicher manchmal vor, dass Lieferungen vertauscht werden, und so haben wir die falsche Farbe bekommen.
- unglücklicherweise können wir mit der fälschlich gelieferten Farbe nicht arbeiten.

- c** Die folgende Beschwerde ist ziemlich übertrieben. Markieren Sie die Wörter/Ausdrücke, die nicht für eine formelle Beschwerde geeignet sind, und ersetzen Sie sie durch passende Wendungen aus dem Kasten.

mit einer anderen vertauscht | so schnell wie möglich | nicht wie erwartet geliefert worden | wenn Sie an einer weiteren Zusammenarbeit mit uns als Neukunde interessiert sind, erwarte ich von Ihnen eine schnelle Bearbeitung | bekommen | bitte schicken Sie uns umgehend die bestellte Ware | nicht auf das Lieferdatum geachtet | ziemlich verärgert | können wir unseren Auftrag nicht pünktlich erledigen | einfaches ... von minderer Qualität | zu einem weitaus günstigeren Preis | bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir die Rechnung erst nach Erhalt der korrekten Lieferung bezahlen können | sich unsere Arbeit dadurch verzögert

Von:

kundenservice@malerbedarf-runkemoeller.de

An:

Betreff: Fehllieferung (Bestellnummer 105778943)



Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben am 03.03.20xx unter o.g. Auftragsnummer 20 Eimer Wandfarbe Perlmutter mit hoher Deckkraft bei Ihnen bestellt. Leider ist diese Bestellung total schiefgegangen.

Statt der bestellten hochwertigen Farbe haben wir ein schlechtes, billiges Weiß bekommen. Auf der Rechnung stehen 1000,00 €, aber diese Farbe kriegen Sie in jedem Baumarkt für die Hälfte. Wahrscheinlich haben Ihre Mitarbeiter die Bestellung im Dunkeln vorbereitet. Außerdem haben Sie offensichtlich bei der Bearbeitung geschlafen, denn die Lieferung kam einen Tag zu spät auf unserer Baustelle an.

Wir sind wirklich sehr traurig wegen dieses Fehlers, weil wir unsere Arbeit jetzt nicht schaffen können. Wir brauchen sofort die richtige Farbe, sonst bekommen wir Stress mit unserem Auftraggeber.

Wir wollen sofort die richtige Farbe. Wenn das dieses Mal nicht klappt, werden wir unseren Anwalt mit der Sache beauftragen. Dies war das erste und letzte Mal, dass wir mit Ihnen zusammengearbeitet haben. Ihr Geld können Sie dann vergessen.

Mit freundlichen Grüßen

Eckhard Frisch, Malermeister

3 Auf eine Beschwerde reagieren

a Wenn Sie eine Beschwerde erhalten, müssen Sie genau hinschauen: Was ist das Problem? Was erwartet der Kunde/Partner von Ihnen? Auf diese Fragen müssen Sie in Ihrer Antwort reagieren. Wenn der Fehler nicht bei Ihrer Firma liegt, müssen Sie das aufklären und möchten vielleicht trotzdem Ihr Bedauern ausdrücken. Wenn der Fehler bei Ihrem Unternehmen liegt, sollten Sie sich entschuldigen und überlegen, was Sie dem Partner anbieten können; schließlich wollen Sie ihn als Kunden behalten. Schauen Sie sich die Beschwerde aus Aufgabe 1 noch einmal an und beantworten Sie die folgenden Fragen:

- 1 Was ist das Problem? / Was sind die Probleme?
- 2 Ist Ihre Firma für das Problem verantwortlich? Warum (nicht)?
- 3 Warum ist der Fehler passiert?
- 4 Wie fühlt sich der Kunde?
- 5 Was erwartet der Kunde?
- 6 Was können Sie für den Kunden tun?

- b** Benutzen Sie Ihre Informationen, um eine Reaktion zu schreiben. Ergänzen Sie die folgende E-Mail.

Von:	info@malerbetrieb-frisch.de
An:	
Betreff:	Antw.: Fehllieferung (Bestellnummer 105778943)

Sehr geehrter Herr Frisch,
vielen Dank für Ihre Nachricht.
Wir bedauern sehr, dass ¹ und dass ² sowie ³
Offenbar haben wir bei der Bearbeitung Ihrer Bestellung ² .
Vermutlich ist dieser Fehler passiert, ³ .
Wir verstehen vollkommen, ⁴ . Natürlich haben Sie Verpflichtungen
gegenüber Ihrem Auftraggeber.
Die Rechnung brauchen Sie selbstverständlich erst zu bezahlen,
Ich kann Ihnen sogar ⁶ für die Verzögerung anbieten und werde
mich sofort darum kümmern, ⁷ .
Wir entschuldigen uns vielmals für die Unannehmlichkeiten.
Mit freundlichen Grüßen
Heiner Schuhmacher, Kundenservice Malerbedarf Runkemöller

- c** Sie arbeiten in einer Transportfirma und Ihr Unternehmen sollte Kleidungsstücke vom Hamburger Hafen aus an verschiedene Kunden der Vodega GmbH ausliefern. Leider kamen die Waren zu spät an. Lesen Sie die folgende Beschwerde von Anita Jiménez.

Von:	dispo@werner-spedition.de
An:	Verspätete Lieferung an unsere Kunden in Berlin, Düsseldorf und Stuttgart
Betreff:	

Sehr geehrte Damen und Herren,
wir haben Ihr Unternehmen damit beauftragt, jeweils einen Container mit Anzügen aus Argentinien zu unseren Kunden in Berlin, Düsseldorf und Stuttgart zu befördern. Als Auslieferungstermin war der 03.04.20xx vereinbart (s. Auftragsnummer A3045687).
Ärgerlicherweise sind die Waren nicht pünktlich dort eingetroffen, sodass die Sommerkollektion nicht am verkaufsoffenen Sonntag präsentiert werden konnte. Unsere Kunden sind darüber sehr verärgert und erwarten nun von uns einen Preisnachlass in Höhe von 10%.
Vermutlich haben Sie den Transport zu spät durchgeführt. Daher schlage ich vor, dass Ihr Unternehmen sich an den entstandenen Kosten beteiligt. Wir können diese Kostenübernahme mit dem Rechnungsbetrag des nächsten Auftrags verrechnen.

Ich freue mich auf Ihren Vorschlag.

Mit freundlichen Grüßen

Anita Jiménez, Kundenservice Vodega GmbH

- d** Bei der Überprüfung des Vorfalls stellen Sie fest, dass Ihr Unternehmen nicht an der Verzögerung schuld ist. Der Fahrer der Tour Hamburg – Stuttgart hat dem Lager folgende Informationen gegeben. Ergänzen Sie die Antwort an Anita, in der Sie das Problem erläutern. Zeigen Sie Verständnis, aber machen Sie deutlich, dass Ihre Firma nicht für den Fehler verantwortlich ist.

Tour 2003467 Hamburg-Stuttgart mit
Fahrzeug HHT-DS 204:

- Übernahme Container im Hamburger Hafen am 02.04.20XX nicht möglich
- Schiff pünktlich eingetroffen
- Zoll verweigert die Freigabe
- besondere Kontrollen ohne vorherige Anmeldung
- Ware am 06.04.20XX zum Transport bereit
- Auslieferung am 07.04.20XX

Von:	
An:	a.jimenez@vodega.de
Betreff:	Antw.: Verspätete Lieferung an unsere Kunden in Berlin, Düsseldorf und Stuttgart
☰ ▼	
<p>Sehr geehrte Frau Jiménez,</p> <p>vielen Dank für Ihre Nachricht.</p> <p>Es tut uns sehr leid, 1</p> <p>Ich habe mich natürlich sofort nach den Gründen für die Verzögerung erkundigt und dabei Folgen- des herausgefunden: Unser Fahrer schreibt, 2 , obwohl 3</p> <p>Laut unseren Unterlagen 4 , da 5</p> <p>Entsprechend war 6 und konnte erst 7</p> <p>Aus diesem Grund sehe ich unser Unternehmen hier nicht in der Verantwortung und bitte Sie um Verständnis dafür, 8</p> <p>Im Anhang finden Sie die Einfuhrbescheinigung mit den entsprechenden Daten der Zollbehörde. Ich schlage vor, dass Sie Ihre Kunden 9</p> <p>Mit freundlichen Grüßen</p> <p>Jonah Hennermann, Disponent Spedition Dellinger</p>	

4 Ihre Beschwerden und Reaktionen

Überlegen Sie, welche Probleme es an Ihrem (zukünftigen) Arbeitsplatz geben könnte. Schreiben Sie Beschwerden und reagieren Sie darauf. Sie können auch die Gründe für Vertragskündigungen aus Modul 10 (siehe S. 52) für Beschwerden benutzen.