

Complaints: Dealing with a difficult Customer

Sometimes customers who have come to complain are really furious and can be very difficult to deal with. In such situations it is important to realize that you cannot control other people's behaviour, only your own. But you can influence a customer to some extent. Here are some tips for handling a tough customer:

- Don't lose control
It can be difficult to stay calm and act respectfully towards a person who is yelling and swearing. But keep in mind that in most cases you are not the object of the person's anger.
- Listen:
At first, all you can do is listen. Let the person talk. Try to see the situation from the customer's point of view. Show that you are listening by standing up straight and maintaining eye contact. Say something like "It sounds like something has gone completely wrong and I can understand why you're angry."
- Identify the problem:
Repeat some of what the customer has told you and make sure that you understand the problem. For example: "Let me see if I have got that right. We promised to deliver the goods within one week?" or "Your tablet has been to our repair shop twice already and it still does not work properly?"
- Apologize:
If you have understood the situation correctly, the customer will say "Yes, that's right". At this point you should apologize. Say something like "I'm very sorry that this has happened." or "This must be very frustrating. We'll sort the problem out as quickly as possible."
- Avoid blame:
Don't blame the customer or your company by saying things like "Are you sure you have written down the date correctly?" or "I'm not surprised. This has been happening a lot lately."
- Solve the problem:
Get all the facts you need and tell the customer what you are going to do to solve the problem. Make suggestions but don't make promises you can't keep. Get help from someone who knows more or has more authority (e.g. the store manager or your team leader).

Task:

Match the common causes for complaint on the left with the suggested solutions on the right. Several options may be appropriate.

- | | |
|------------------------------------|----------------------------------|
| 1. delay in delivery | a. offer a price reduction |
| 2. faulty goods | b. improve the service |
| 3. damaged goods | c. repair the goods |
| 4. unsatisfactory services | d. replace the goods |
| 5. wrong goods | e. send the goods by air freight |
| 6. too many/too few goods received | f. send the missing goods |
| 7. too early delivery | g. take the goods back |
| | h. collect the surplus goods |
| | i. send a credit note |

(Source: Klett (2011): Logistics Milestones. Englisch für Speditions- und Logistikkaufleute, p. 205)

Partner Interview:

Ask your partner the following questions:

1. Have you ever had to deal with an angry customer?
Why was the customer upset?
How did you solve the problem?
2. Have you ever been angry as a customer? Why?
Did the person dealing with your complaint handle the situation properly?

**Listening Comprehension: Complaints via Telephone**

Task: You will listen to an answerphone message.

Check whether the following statements are true or false and correct the false ones.

Statements	True	False
1. The customer's name is Bill Duncan from Computer Clinics		
2. Computer Clinics has received 12 routers on Tuesday.		
3. 9 routers work and 3 seem to be broken.		
4. Mr. Duncan needs replacements urgently to finish a job by Tuesday 3 pm.		
5. He asks to send 6 new routers by Tuesday afternoon.		
6. He asks to receive a reply by Monday morning.		

Fill in the missing details:

Shipment of replacements to:

Caller's phone number:

_____ Brothers

_____ Street

_____ bridge

Portsmouth PO8 _____

Writing a Letter of Complaint

Sie arbeiten bei der Firma *PC Equipment*. Ihr Vorgesetzter beauftragt Sie, eine Beschwerde per E-Mail zu den kürzlich gelieferten Tablets der Firma *BestBuy* zu verfassen:

Ihr Schreiben an *Herrn Johnson* sollte die folgenden Punkte enthalten:

- Eingangsbestätigung der Bestellung-Nr. 28/56 vom 30. April 20__
- 10 statt 12 Tablets geliefert
- außerdem ist bei einem Gerät das Display gesprungen (Foto als Beweis liegt bei)
- Sie möchten:
 - Nachlieferung der fehlenden Tablet-Computer
 - Umtausch des beschädigten Geräts
- Tablets werden dringend bis spätestens 26. Mai 20__ benötigt
- Briefabschluss



(Source: www.tabletcommunity.de)

Kreativer Umgang mit der Sprache ist erwünscht. Verwenden Sie für Ihr Schreiben den Vordruck auf der folgenden Seite.

Writing a Reply to a Letter of Complaint

Sie sind Auszubildende/r der Firma PC Equipments. Ein englischer Kunde, Mr Bates von der Firma Electronic Partners Ltd beschwert sich, da ihm von Ihrer Firma die falschen USB-Sticks geliefert wurden (8 GB anstatt 16 GB Speicherkapazität).

Formulieren Sie ein Antwortschreiben an Mr. Bates **in englischer Sprache**. Verwenden Sie dazu den Vordruck auf der folgenden Seite.

Schreiben Sie in vollständigen Sätzen und berücksichtigen Sie in Ihrem Brief folgende Punkte:



- Bestätigen Sie den Beschwerdeeingang vom 6. Mai 20__
- Entschuldigen Sie sich für die entstandenen Unannehmlichkeiten
- Beschwichtigen Sie den Kunden
- Bieten Sie dem Kunden folgendes an:
 - a) Übernahme der Kosten für die Rücksendung der falsch gelieferten Teile
 - b) Kostenfreie und sofortige Lieferung der korrekten USB-Sticks
 - c) 5 % anstatt der üblichen 3 % Skonto bei Überweisung des Rechnungsbetrages
- bis zum 30. Mai 20__
- Bitten Sie um Mitteilung, ob diese Vorschläge akzeptiert werden
- Bei weiteren Fragen stehen Sie jederzeit zur Verfügung



(Source: www.conrad.de)

Phrases: Complaints and adjustments

To start a complaint

We are writing **with** reference to our order no ...

Wir nehmen Bezug auf unseren Auftrag Nr. ...

We regret to report that we have not yet received the goods ordered **on** 18 May.

Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass wir die am 18. Mai bestellten Waren noch nicht erhalten haben.

To give reasons for your complaint

On unpacking the cases our Incoming Goods Control discovered that 15 items are missing.

Beim Auspacken der Kisten stellte unsere Warenannahme fest, dass 15 Positionen fehlen.

We are afraid that several units are
– seriously damaged/defective.
– broken/badly scratched/stained.

Leider sind mehrere Teile
– schwer beschädigt/schadhaft.
– zerbrochen/stark zerkratzt/verschmutzt.

The goods should have arrived a week **ago**.

Die Waren hätten schon vor einer Woche eintreffen sollen.

We are sorry to point out that the repair work has been poorly executed.

Wir müssen leider darauf hinweisen, dass die Reparatur schlecht ausgeführt wurde.

To mention likely reasons for the problem

We believe that the damage may be due to rough handling **in** transit.

Wir glauben, dass der Schaden auf unsachgemäße Behandlung beim Transport zurückzuführen ist.

Apparently, our order was **mixed up** with another customer's order.

Unser Auftrag wurde anscheinend mit einem anderen verwechselt.

To inform the seller what you expect him to do and what steps you are taking

Please arrange **for** the immediate dispatch of the missing items.

Bitte sorgen Sie dafür, dass die fehlenden Artikel sofort abgeschickt werden.

We would ask you to
– replace the faulty goods **at** your expense.

– have the defective articles collected **at** our warehouse.
– grant us a price reduction **of** 20%.
– cut the price **to** € 780.

Wir möchten Sie bitten,
– die mangelhafte Ware auf Ihre Kosten zu ersetzen.
– die schadhaften Artikel von unserem Lager abholen zu lassen.
– uns einen Preisnachlass von 20% zu gewähren.
– den Preis auf € 780 zu senken.

To demand prompt adjustment

We expect that you will settle this matter speedily and **to** our entire satisfaction.

Wir erwarten, dass Sie die Sache rasch und zu unserer vollen Zufriedenheit regeln.

To refer to a complaint received	
Thank you for your e-mail drawing a serious problem to our attention.	Danke für Ihre E-Mail, mit der Sie uns auf ein ernstes Problem aufmerksam gemacht haben.
To apologize	
We wish to apologize for this mistake.	Wir bitten für diesen Fehler um Entschuldigung.
We are extremely sorry for the poor service you have received.	Es tut uns außerordentlich leid, dass Sie so schlecht bedient wurden.
To explain the problem or promise to investigate it	
The damage was caused by a software failure.	Der Schaden wurde durch fehlerhafte Software verursacht.
We will investigate the matter thoroughly and inform you of the steps taken.	Wir werden die Angelegenheit gründlich untersuchen und Sie über die Schritte informieren, die wir unternommen haben.
To suggest a solution and inform the buyer what you expect him to do	
We are pleased to say that replacements are now on their way to you.	Wir freuen uns, Ihnen mitteilen zu können, dass Ersatz bereits unterwegs ist.
Please return the faulty items at our expense.	Bitte senden Sie die mangelhaften Artikel auf unsere Kosten zurück.
We are prepared to reduce the price by 15% if you decide to keep the goods.	Wir sind bereit, den Preis um 15% zu senken, wenn Sie sich entschließen, die Ware zu behalten.
To reject an unfounded claim	
After careful examination of the case we must say that the order was carried out in accordance with the contract.	Nach gründlicher Untersuchung des Falles müssen wir festhalten, dass der Auftrag vertragsgemäß ausgeführt wurde.
As we are in no way to blame we have no alternative but to reject your claim.	Da uns keinerlei Schuld trifft, bleibt uns nichts anderes übrig, als Ihre Reklamation zurückzuweisen.
To close on a note designed to promote goodwill	
We hope that this proposal will find your approval.	Wir hoffen, dieser Vorschlag findet Ihre Zustimmung.
We trust that the solution suggested will help to settle the matter to the satisfaction of all parties concerned.	Wir hoffen, dass die vorgeschlagene Lösung dazu beiträgt, die Angelegenheit zur Zufriedenheit aller Beteiligten zu erledigen.

(Source: Klett (2011): Office Milestones. Englisch für Büroberufe, pp. 213f)