

## Das Einmaleins der Mängelrüge – eine Checkliste entwerfen

Sie wissen nun, worauf man bei einer Mängelrüge achten sollte. Geben Sie die richtigen Tipps!

### Checkliste für eine Mängelrüge

☐ Bauen Sie den Geschäftsbrief formal richtig auf.

☐ Verwenden Sie eine angemessene Anrede.

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

☐ \_\_\_\_\_

### Zusatzinfo – die Betreffzeile richtig formulieren

Falls Sie eine Kunden- oder Bestellnummer haben, nehmen Sie diese in die Betreffzeile auf. Schreiben Sie zum Beispiel anstatt *Ich will das Handy reklamieren* im Betreff **Reklamation Handy – Rechnungsnummer 897624**. Aufgrund dieser Angabe können Briefe schneller dem entsprechenden Sachbearbeiter zugeordnet werden und müssen nicht erst komplett durchgelesen werden. Das erleichtert den Arbeitsablauf und die Bearbeitung wird nicht unnötig verzögert.

