

SCHREIBEN

Einen Beschwerde- brief schreiben

NIVEAU

Mittelstufe (B1)

NUMMER

DE_B2_2132W

SPRACHE

Deutsch



Lernziele

- Ich kann Merkmale eines Beschwerdebriefs bestimmen.
- Ich kann Strukturen eines Beschwerdebriefs angemessen anwenden und einen Beschwerdebrief formulieren.



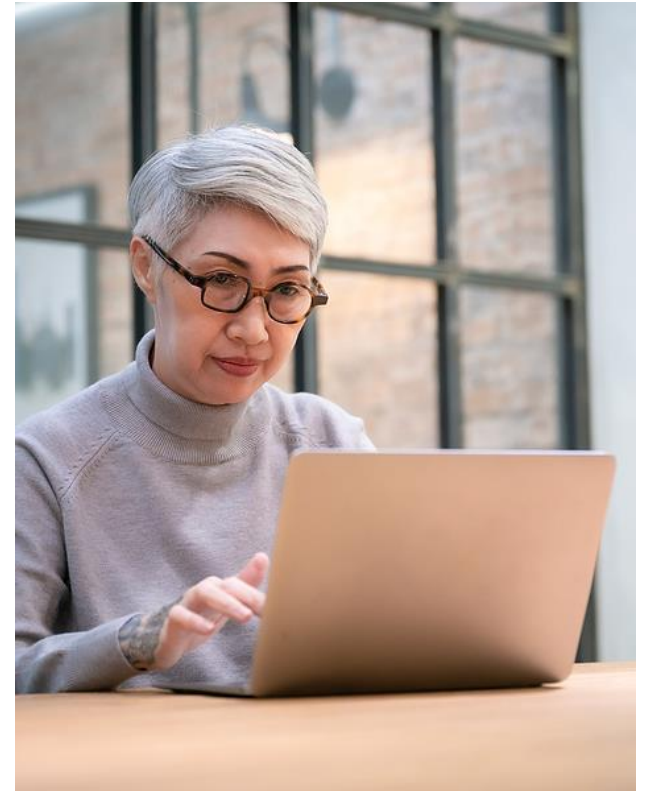
Aufwärmen

Im Breakout-Room oder im Kurs:

1. **Fragt** und **antwortet**.
2. **Teilt** die Antwort eures Partners oder eurer Partnerin im Kurs.

**Wann hast du dich
zuletzt über etwas
beschwert?**

Warum?



Du gehst in den
Breakout-Room? Mach
ein **Foto** von dieser Folie.

„ Einen Beschwerdebrief verfassen

Lies die Ratschläge, wie du einen wirksamen Beschwerdebrief verfasst.



Ein wirksames Beschwerdeschreiben muss klar und einfach zu verstehen sein.

Die Person, an die du schreibst, muss wissen,

- **warum** du dich beschwerst: Leg in der Einleitung deines Schreibens klar dar, warum du dich beschwerst.
- **was** passiert ist: Gib Einzelheiten über den Vorfall an. Gib Datum und Uhrzeit an und nenne gegebenenfalls auch die Namen der Mitarbeiter:innen.
- **wie** es weitergehen soll: Nachdem du deine Beschwerde dargelegt hast, erkläre, was du tun möchtest, um die Situation zu lösen. Möchtest du dein Geld zurück? Eine Entschuldigung? Entschädigung?



Einen Beschwerdebrief verfassen

Lies die Ratschläge.

Der Tonfall deines Schreibens



Wenn wir einen Beschwerdebrief schreiben, sind wir oft sehr wütend. Es ist völlig in Ordnung, wenn du dein Beschwerdeschreiben in einem wütenden Ton verfasst. Aber sei nicht unhöflich.



Du kannst deinen Brief in einem wütenden Ton verfassen und trotzdem höflich sein. Verwende eine **formelle Sprache** und sag der Person, der du schreibst, wie wütend oder enttäuscht du bist.



Es ist ein besserer Weg, ein Beschwerdeschreiben zu verfassen, als die Leute zu beschimpfen.



Kategorisieren

Ordne zu.

1

Ich möchte mich
über ...
beschweren.

2

Bereits nach
kurzer Benutzung
...

3

Ich schreibe, um
Ihnen mitzuteilen,
wie enttäuscht ich
über ... bin.

4

Ich verlange eine
volle
Rückerstattung ...

5

Was die Sache
noch schlimmer
macht ...

6

Ich habe die
bestellte Ware
nicht erhalten ...

7

Das Mindeste,
was Sie tun
können, ist ...

8

Ich möchte meine
Unzufriedenheit
mit ... zum
Ausdruck bringen.

9

Obwohl mir
gesagt wurde, es
gäbe ...

10

Ich erwarte von
Ihnen ...

**die Beschwerde
einleiten**

**den Sachverhalt
schildern**

**nächste Schritte
vorschlagen**



Ein Beschwerdebrief

Lies den Beschwerdebrief und **beantworte** die Fragen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, um mich über unsere jüngste Bestellung bei Ihrem Unternehmen Shiny Computers zu beschweren. Wir haben drei neue Computer für unser Büro bestellt, die letzten Freitag, den 6. März, angekommen sind. Allerdings haben wir drei Desktop-Computer bestellt und stattdessen drei Laptops erhalten. Trotz zahlreicher Versuche, Ihren Vertriebsmitarbeiter, Gregor Steuwer, zu erreichen, haben wir keine Antwort erhalten. Wir sind sehr enttäuscht über den Service, den wir erhalten haben, und können nicht glauben, dass wir immer noch auf eine Antwort von Ihnen warten. Wir erwarten, dass diese Situation so schnell wie möglich behoben wird, andernfalls sehen wir uns gezwungen, uns bei einer höheren Instanz zu beschweren.

Wir erwarten innerhalb der nächsten 48 Stunden eine Antwort von Ihnen.

Was ist der Grund für diese Beschwerde?

Was ist genau passiert?
(Denke auch an Namen und Daten.)

Wie könnte diese Situation gelöst werden?



Ein Beschwerdebrief

Lies den Beschwerdebrief und **beantworte** die Fragen.

Sehr geehrtes Team von Geburtstagskuchen.de, ich schreibe Ihnen, um mich über den schrecklichen Service zu beschweren, den ich von Ihrem Unternehmen erhalten habe. Ich habe eine Geburtstagstorte für meinen 10-jährigen Sohn zu seinem Geburtstag am vergangenen Samstag bestellt. Ich habe die Torte drei Wochen im Voraus bestellt, also noch innerhalb der auf Ihrer Website angegebenen Frist von einer Woche. Ich erhielt eine E-Mail mit der Bestätigung meiner Bestellung und der Lieferung am Tag vor seinem Geburtstag.

Leider war die Torte am Tag vor seinem Geburtstag noch nicht angekommen. Ich habe zwanzig Mal bei Ihrem Unternehmen angerufen, aber niemand hat geantwortet. Am Tag seines Geburtstags war die Torte immer noch nicht da. Schließlich kam sie heute mit zwei Wochen Verspätung an! Das ist völlig inakzeptabel. Ich verlange eine vollständige Rückerstattung und eine angemessene Entschädigung.

Was ist der Grund für diese Beschwerde?

Was ist genau passiert?
(Denke auch an Namen und Daten.)

Wie könnte diese Situation gelöst werden?

Einen eigenen Beschwerdebrief schreiben (1/3)

Schreibe nun deinen eigenen Beschwerdebrief. Du kannst die Chat-Funktion verwenden.
Erledige Schritt 1.



Entscheide, an wen du schreiben willst.

Mach dir Gedanken darüber, warum du dich beschwerst.

Schreibe einige Notizen auf und **verwende** dabei die Formulierungen auf der rechten Seite.

Ich möchte mich über ... beschweren.

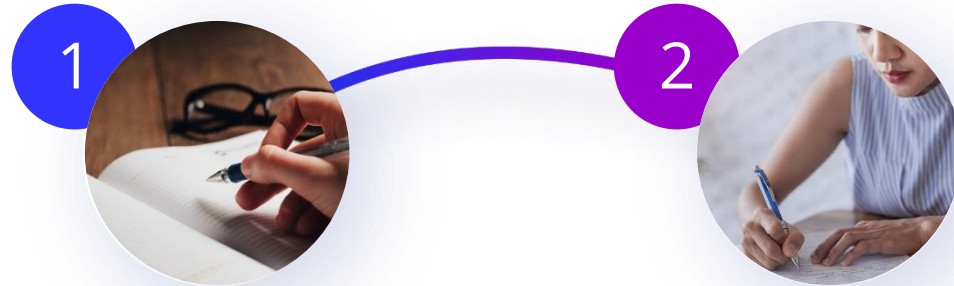
Ich schreibe, um Ihnen mitzuteilen, wie enttäuscht ich über ... bin.

Ich möchte meine Unzufriedenheit mit ... zum Ausdruck bringen.



Einen eigenen Beschwerdebrief schreiben (2/3)

Erledige Schritt 2.



Beschreibe, was passiert ist.

Füge Details hinzu.

Verwende die Formulierungen auf der rechten Seite.

Bereits nach kurzer Benutzung ...

Was die Sache noch schlimmer macht ...

Ich habe die bestellte Ware nicht erhalten ...

Obwohl mir gesagt wurde, es gäbe ...

Obwohl ich mehrfach versucht habe, jemanden in Ihrem Unternehmen zu erreichen, ...



Einen eigenen Beschwerdebrief schreiben (3/3)

Erledige Schritt 3.



Ich verlange eine volle Rückerstattung ...

Das Mindeste, was Sie tun können, ist ...

Ich erwarte von Ihnen ...

Erkläre, was du tun möchtest, um die Situation zu klären.

Möchtest du dein Geld zurück? Eine Entschuldigung? Entschädigung?

Über das Gelernte nachdenken

Was ist für dich die größte Herausforderung beim Verfassen eines Beschwerdeschreibens?



**Hast du schon einmal ein Beschwerdeschreiben erhalten?
Wie hast du darauf reagiert?**



Ende der Lektion

Redewendung

Einem geschenkten Gaul schaut man nicht ins Maul.

Bedeutung: Man beschwert sich nicht über Dinge, die man geschenkt bekommen hat.

Beispiel: Das Hotel, in dem die Gewinnspielagentur uns untergebracht hatte, war zwar nicht besonders schön, aber *einem geschenkten Gaul schaut man nicht ins Maul*.



Zusatzübungen



Erzählen



Wie geht man in deiner Heimat mit Beschwerden um? Beschwerst man sich? Wenn ja, wie? Und wie reagiert man?



Gibt es Dinge, über die du dich regelmäßig beschwerst?



Bleib höflich!

1. **Lies** die wütenden und unhöflichen Formulierungen.
2. Durch welche **höflicheren** Formulierungen könntest du sie **ersetzen**?



Ich hasse Ihr Unternehmen!

Ich melde Sie bei der Polizei!

Ich erwarte, dass Sie persönlich zu mir kommen und sich entschuldigen.

Meine Anwältin ist schon auf dem Weg zu Ihnen!

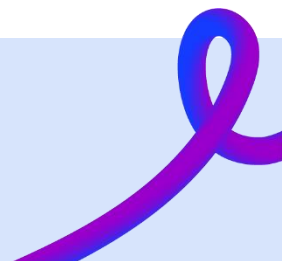
Sie sind eine schreckliche, schreckliche Firma!

Sie haben mein Leben zerstört.

Ich möchte, dass alle Ihre Mitarbeitenden entlassen werden.

Das ist das Schlimmste, was mir je passiert ist.

Ich werde alles in meiner Macht Stehende tun, um Ihr Unternehmen zu vernichten!





Lösung einer Beschwerde

- 1. **Lies** die Beschwerden.
- 2. Welche **Lösungen** würdest du **vorschlagen**?

verspätete
Lieferung
eines Artikels

Reise-
verzögerungen

Ein Betrag
wurde fälsch-
licherweise
abgebucht

sehr
schlechter
Kundenservice





Lösungen

S. 6: Beschwerde einleiten: 1, 3, 8; Sachverhalt schildern: 2, 5, 6, 9; nächste Schritte vorschlagen: 4; 7; 10



Zusammenfassung

Tipps für einen Beschwerdebrief

- klar und einfach zu verstehen
- Warum beschwerst du dich? Grund nennen
- Was ist passiert? Einzelheiten über den Vorfall, Datum, Uhrzeit, ggf. Namen angeben
- Wie soll es weitergehen? Lösung vorschlagen: Geld zurück? Eine Entschuldigung? Entschädigung?

Der Tonfall deines Schreibens

- wütender Ton okay, aber nicht unhöflich
- formelle Sprache
- sage, dass du wütend oder enttäuscht bist
- nicht beschimpfen

Redemittel

- die Beschwerde einleiten: *Ich schreibe, um Ihnen mitzuteilen, wie enttäuscht ich über ... bin.*
- den Sachverhalt schildern: *Bereits nach kurzer Benutzung ...; Was die Sache noch schlimmer macht ...*
- nächste Schritte vorschlagen: *Ich verlange eine volle Rückerstattung ...; Das Mindeste, was Sie tun können, ist ...*



Wortschatz

sich beschweren

darlegen

die Einzelheit, -en

die Entschädigung, -en

der Tonfall (nur Sg.)

wütend

unhöflich

enttäuscht

beschimpfen

die Rückerstattung, -en

die Ware, -n

erhalten

das Mindeste (nur Sg.)

die Unzufriedenheit (nur Sg.)

zum Ausdruck bringen

erwarten

schildern

sich Gedanken machen über + *Akk.*

hinzufügen

die Herausforderung, -en

