

Modelltest Cornelsen Lesen + Schreiben

Antwortmail

Nützliche Redemittel:

Anrede:

ACHTUNG: Ihr schreibt IMMER an die Kundin / den Kunden!!!

Sehr geehrte Frau, ... / Sehr geehrter Herr,

vielen Dank für Ihre Nachricht.

(ACHTUNG: Das passt nur, wenn die Beschwerde DIREKT vom Kunden kommt!)

Entschuldigung / Bedauern:

Wir bedauern sehr, dass...

Es tut uns leid, dass...

... und möchten uns für die Unannehmlichkeiten / den Fehler entschuldigen.

Bitte entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten.

Wir können Ihren Ärger gut verstehen und möchten uns für die Unannehmlichkeiten entschuldigen.

Grund für das Problem:

(ACHTUNG: Dieser Teil ist nicht immer notwendig!)

Möglicherweise...

Vielleicht...

Eventuell...

Der Fehler könnte passiert sein, weil...

Wir haben festgestellt, dass...

Leider haben wir festgestellt, dass...

Leider mussten wir feststellen, dass...

Mittlerweile haben wir den Fehler gefunden: HS

Lösung anbieten / Vorschlag machen:

Sie erwarten zurecht, dass wir das Problem umgehend / schnellstmöglich lösen.

Sie erwarten zurecht, dass wir den Fehler umgehend / schnellstmöglich beheben.

Wir möchten Ihnen Folgendes vorschlagen: HS

Wir haben folgenden Vorschlag: HS

Wir schlagen Folgendes vor: HS

Bitte um Rückmeldung:

Bitte geben Sie uns Bescheid, ob Sie mit der Lösung einverstanden sind.

Bitte geben Sie uns Bescheid, wann Sie Zeit für einen Termin haben. Sie erreichen uns unter:

Telefonnummer oder Mailadresse

Angebot:

Darüber hinaus bieten wir Ihnen ... an.

... = einen Rabatt in Höhe von ...% auf den Rechnungsbetrag

... = eine kostenlose Wartung des Geräts in einem Jahr

Abschlussformeln:

Wir hoffen, dass Sie mit unserem Vorschlag / der Lösung einverstanden sind.

Für weitere Fragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Bei weiteren Fragen kontaktieren Sie uns bitte unter: Telefonnummer oder Mailadresse

Wir hoffen, sie weiterhin zu unserem Kundenkreis zählen zu dürfen.

Wir hoffen, dass Sie uns weiterhin gewogen bleiben.

Mit freundlichen Grüßen

Vorname und Nachname