

Zu Aufgabe 1: Folgende unhöflichen Formulierungen müssen unterstrichen werden:

Hallo Herr Bidlingmaier,

letzte Woche wurde mir ein Herd der Firma AWG geliefert, den ich zwei Tage zuvor gekauft hatte.

Nach dem Anschluss schien alles in Ordnung zu sein, doch bei der Inbetriebnahme erwies sich der Herd als eine Katastrophe! Nichts scheint zu funktionieren!

Ich bin zutiefst enttäuscht und verärgert!

Ich erwarte, dass Sie den Herd sofort reparieren lassen oder ihn gegen einen neuen umtauschen.

Setzen Sie sich so schnell wie möglich mit mir in Verbindung, damit wir das Problem lösen können!

Mit freundlichen Grüßen

Zu Aufgabe 2: Die Formulierungen können so umgeschrieben werden:

Unhöflich	Höflich	Tipp
1. Bei diesem Drucker funktioniert gar nichts!	Der Drucker weist folgende Mängel auf: Der Papiereinzug funktioniert nicht einwandfrei, der Ausdruck ist verschmiert und der Druckertreiber funktioniert nicht immer.	Übertreiben Sie nicht „gar nichts“. Listen Sie sachlich die konkreten Mängel auf.
2. Ich fordere von Ihnen daher, dass Sie mir unverzüglich einen neuen Rasperry Pi schicken.	Ich möchte Sie daher bitten, den mangelhaften Rasperry Pi gegen einen neuen umzutauschen.	Formulieren Sie keine Forderungen. Machen Sie lieber Lösungsvorschläge.
3. Ich bin super traurig und total enttäuscht von Ihnen.	Als langjähriger Kunde finde ich es sehr bedauerlich, einen derartig schlechten Kauf getätigt zu haben.	Sie können Ihre Gefühle zum Ausdruck bringen, sollten das aber sachlich und begründet machen.
4. Ich erwarte innerhalb von drei Tagen eine Antwort von Ihnen – andernfalls werde ich eine schlechte Bewertung hinterlassen.	Bitte setzen Sie sich innerhalb von drei Tagen mit mir in Verbindung. Ansonsten fühle ich mich leider zu weiteren Schritten veranlasst.	Drohungen bewirken wenig. Sie machen sich nur unbeliebt. Bleiben Sie immer höflich.
5. Vermutlich haben Sie auch anderen Leuten diese fehlerhaften Dinger angedreht.	Ich nehme an, dass sich der Mangel bei mehreren Geräten gezeigt hat.	Formulieren Sie keine Beleidigungen. Das ist unsachlich und erzeugt beim Leser kein Wohlwollen. Vermeiden Sie außerdem umgangssprachliche Formulierungen.