

Unit 10 Handling complaints

to handle ['hændl]	handhaben, umgehen mit
poll [pɒl]	Umfrage
to create trouble [kriːtˈtrʌbl]	Schwierigkeiten machen
dissatisfied [ˌdɪsˈsætɪsfaɪd]	unzufrieden
annoying [əˈnɔɪɪŋ]	lästig, ärgerlich
A	
Dealing with dissatisfied customers	
television series [ˌtelɪvɪʒn ˈsɪəriːz]	Fernsehserie
awfully [ˈɔːflɪ]	schrecklich
overcooked [ˌəʊvəˈkʊkt]	verkocht
tender [ˈtendə]	zart
not ... either [nɒt ˈaɪðə / iːðə]	auch nicht
voucher [ˈvaʊtʃə]	Gutschein
compensation [ˌkɒmpenˈseɪʃn]	Entschädigung
heating [ˈhiːtɪŋ]	Heizung
to advise [ədˈvaɪz]	raten, empfehlen
mattress [ˈmætrəs]	Matratze
housekeeping [ˈhaʊskiːpɪŋ]	Housekeeping, Hauswirtschaft
to turn down [tɜːn ˈdaʊn]	herunterdrehen
handle ['hændl]	Griff
maintenance team [ˈmeɪntənəns ˌtiːm]	Wartungsdienst
shower curtain [ˈʃaʊə ˌkɜːtən]	Duschvorhang
B	
Writing a letter of apology	
letter of apology [ˌletər əv əˈpɒlədʒɪ]	Entschuldigungsschreiben
business correspondence [ˈbɪznɪs kɒrɪˌspɒndəns]	Geschäftskorrespondenz
subject line [ˈsʌbdʒekt ˌlaɪn]	Betreffzeile
salutation [ˌsæljuˈteɪʃn]	Anrede
capital letter [ˌkæpɪtəl ˈletə]	Großbuchstabe
complimentary close [ˌkɒmplɪmentəri ˈkləʊz]	Grußformel
recipient [rɪˈsɪpiənt]	Empfänger/-in
Yours faithfully [jɔːz ˈfeɪθfəli]	Mit freundlichen Grüßen
Sincerely yours [sɪnˌsɪəli ˈjɔːz]	Mit freundlichen Grüßen
neither ... nor [ˈnaɪðə / ˈniːðə nɔː]	weder ... noch
to suffer [ˈsʌfə]	(er-)leiden
heart attack [ˈhɑːt ˌətæk]	Herzinfarkt
to disappoint [ˌdɪsəˈpɔɪnt]	enttäuschen
to appreciate [əˈpreɪʃieɪt]	(wert-)schätzen
matter [ˈmætə]	Angelegenheit
to press [pres]	drücken
button [ˈbʌtn]	Knopf, Taste
to restore [rɪˈstɔː]	wiederherstellen
compensation [ˌkɒmpenˈseɪʃn]	Ausgleich, Ersatz
full board [fʊl ˈbɔːd]	Vollpension
to give prior notice (gave, given) [gɪv ˌpraɪə ˈnəʊtɪs, geɪv, ˈgɪvən]	vorher Bescheid geben
convenience [kənˈviːniəns]	Zufriedenheit, Annehmlichkeit
recent [ˈriːsənt]	kürzlich
to seek to do s.th. (sought, sought) [ˈsiːk tuː, sɔːt, sɔːt]	versuchen etw. zu tun
to pass on [pɑːs ˈɒn]	weitergeben, weiterleiten
concern [kənˈsɜːn]	Besorgnis

to prove [pru:v]	beweisen
justified ['dʒʌstɪfaɪd]	gerechtfertigt
username ['ju:zəneɪm]	Benutzername
to agree with [ə'gri: wɪð]	sich einverstanden erklären mit
Advanced material	
managing director [ˌmænɪdʒɪŋ dɪ'rektə]	Geschäftsführer/-in
survey ['sɜ:vɛɪ]	Umfrage
questionnaire [ˌkwɛstʃə'neə]	Fragebogen
comfort ['kʌmfət]	Komfort, Bequemlichkeit
cleanliness ['klenlɪnəs]	Sauberkeit
selection [sə'leɪʃn]	Auswahl
analyse ['ænləɪz]	analysieren, auswerten
least [li:st]	am wenigsten
bar chart ['bɑ: ,tʃɑ:t]	Balkendiagramm
staff meeting ['stɑ:f ,mi:tɪŋ]	Mitarbeiterbesprechung
measure ['meʒə]	Maßnahme