

## TELEFONIEREN – REKLAMIEREN

### 1 a)

- A Er ist schlecht bedient worden, hat mangelhafte Ware erhalten – verärgert
- B Er möchte sich beschweren, fühlt sich schlecht beraten/ungerecht behandelt – wütend/unzufrieden
- C Er musste längere Zeit in der Warteschleife warten – genervt
- D Er hat fälschlicherweise eine Mahnung bekommen, sieht sich wohl als zuverlässigen, tadellosen Menschen – verärgert

### b)

- 2 Versucht, mit Höflichkeitsformen den Kunden aufzuwerten und auf die sachliche Ebene zu führen, indem der Verkäufer nach dem Grund des Anrufs fragt
- 3 Entschuldigt sich für die Unannehmlichkeiten, signalisiert Interesse für den Kunden, lenkt auf die Höflichkeitsschiene (fragt nach dem Namen)
- 4 Geht auf die Klage ein, verspricht Klärung des Problems, fragt nach weiteren Details, spricht den Kunden höflich an

### 2 Individuelle Lösung

### 3 a) Individuelle Lösung

### b)

- 2 Das gibt Ärger, ich muss höflich und sachlich bleiben, er soll mir erst einmal schildern, was überhaupt das Problem ist, dann hat er Zeit, sich etwas zu beruhigen.
- 3 So kann ich ihn auf keinen Fall durchstellen. Er soll sich erst etwas beruhigen, vielleicht kann man ihn ja auf die sachliche Ebene bringen, also immer schön höflich bleiben und Verständnis zeigen.
- 4 Das ist echt ärgerlich, der Ärmste. Ich zeige ihm, dass ich seinen Ärger verstehe und lass mir das genaue Problem schildern, vielleicht ist es ja nur eine Kleinigkeit.
- 5 So viele Pannen sind sehr ärgerlich, ich muss ihn etwas beruhigen, sonst hat er das letzte Mal bei uns bestellt. Jetzt geht es um unseren Ruf.
- 6 Wir müssen ihm auf jeden Fall entgegenkommen, sonst haben wir ihn als Kunden verloren.

### 4 a) Beide Rechnungen/beide Rechnungsnummern, falls vorhanden Kopie der Mitteilung an die GEZ über die Eheschließung, entsprechende Passage der GEZ-Verordnung

b) Doppelte Rechnung für die GEZ-Gebühr erhalten, obwohl eine eheliche Gemeinschaft besteht, die der GEZ auch mitgeteilt wurde. Bitte um Stornierung einer Rechnung und entsprechenden Vermerk in den Unterlagen.

### c) Individuelle Lösung