

## Unit 12 | Complaints and adjustments

### A | Synonyms

consequences, results	implications
a business deal	transaction
settlement of a disputed claim	adjustment
adequate, fair	reasonable
to pay for a damage or loss	compensate
commodities	merchandise
compensation for damage or loss	damages
trouble, difficulties	inconvenience
execution, fulfilment	performance
to motivate, to stimulate	encourage

### B | Style

1

Dear Mr Brown

Thank you for your shipment of lawnmowers which arrived yesterday.

Upon unpacking the items we noticed, however, that two of the mowers are badly scratched. As a result we will unfortunately be unable to sell these items.

We are not sure how the damage occurred, but as the packaging was intact we assume that the mowers were damaged before being packed and shipped. We enclose four photographs showing details of the damage.

As the gardening season has already begun and there is brisk demand from our customers we would appreciate it if you could send us a replacement as soon as possible.

We will keep the defective items in our warehouse until we receive further instructions from you.

Yours sincerely

2

Dear Ms Da Silva

We were extremely sorry to learn that you are not entirely happy with our espresso machines and that they have given rise to complaints by some of your customers.

May we suggest that you either send us the defective machines at our expense or, alternatively, send us photographic proof of the damage as an e-mail attachment so that we can thoroughly investigate the possible cause of the fault.

I would also like to point out that in rare cases damage may be caused by failure to follow the instructions when operating the machines. We therefore urgently recommend that customers read the manual very carefully before use.

I trust that we will be able to settle the matter as quickly as possible. In the meantime, please accept our sincerest apologies for the inconvenience caused to you and your customers as a result of the defect.

Yours sincerely

**C | Complaints in writing**

- |                  |             |               |
|------------------|-------------|---------------|
| 1. was delivered | 7. because  | 13. by        |
| 2. by            | 8. in       | 14. at        |
| 3. containing    | 9. As       | 15. will deal |
| 4. Upon          | 10. Since   | 16. receiving |
| 5. discovered    | 11. to      |               |
| 6. badly         | 12. mid-May |               |

**D | Complaints on the telephone and their adjustments**

1

**Ebel & Co. Sicherheitstechnik**

**Gesprächsnotiz**

**Für:** Dieter Preusser, Chefsingenieur  
**Verfasst von:** Christoph Bierholz  
**Gesprächspartner:** Emily Parker von Lakeside Safety in Bristol, UK  
**Betrifft:** Auftrag Nr. 298 GA64 über ZH5 Alarmanlagen

Frau Parker hat vor sechs Wochen unsere ZH5 Alarmanlagen bestellt. Leider hat sie in der Zwischenzeit eine Vielzahl an Beschwerden von ihren Kunden erhalten. Die Alarmanlagen funktionieren teilweise gar nicht oder es werden Fehlalarme ausgelöst. Da das Problem nicht vor Ort gelöst werden kann, habe ich Frau Parker vorgeschlagen, zunächst 50 neue Alarmanlagen zu schicken und die defekten Geräte zur Überprüfung abholen zu lassen. Da Frau Parker große Probleme mit ihren sehr verärgerten Kunden hatte, bittet sie zudem um Wiedergutmachung. Bitte veranlassen Sie, dass die 50 Ersatzgeräte vor dem Versand sorgfältig geprüft werden, um ähnliche Probleme zu vermeiden. Sobald die defekten Geräte bei uns eingetroffen sind, müssen sie unverzüglich untersucht werden, um den Grund für die Fehlfunktionen zu ermitteln.

Christoph Bierholz

2

2 September 201\_

**Lakeside Safety**

Ms Emily Parker  
37 Cromwell Road  
Bristol  
BS6 5HD  
UK



**EBEL & CO.**

Sicherheitstechnik  
Grünstrasse 87  
32657 Lemgo

Tel. 05261 - 17040...  
Fax 05261 - 1704...-12  
www.ebelco... .de

Dear Emily

**Your order 298 GA64 for ZH5 alarm systems**

We refer to your telephone call informing us about the faulty ZH5 alarm systems.

Please accept our apologies for the inconvenience you have been caused.

We were surprised to hear that the alarm systems are not working properly since no other customer has experienced any problems of this nature.

Our Chief Engineer has looked into the matter and found that the problem was caused by the power supply.

Apparently our supplier mixed up our order with another customer's order and since we are extremely busy during this time of the year this error went unnoticed.

To make up for the inconvenience caused we are willing to grant you a price reduction of 5% on this order.

We promise that we will do our utmost to ensure that similar occurrences are rendered impossible.

You may rest assured that your next order will not give you grounds for complaint.

Yours sincerely  
Ebel & Co.

Christoph Bierholz

## E | Charts and diagrams

- |                 |                    |                |                |
|-----------------|--------------------|----------------|----------------|
| 1. divided      | 9. thirds          | 17. 20         | 25. exercising |
| 2. address      | 10. 18%            | 18. upset      | 26. 28%        |
| 3. 80%          | 11. unsatisfactory | 19. additional | 27. obviously  |
| 4. time         | 12. 6%             | 20. negligible | 28. 18%        |
| 5. glance       | 13. dispatched     | 21. four       | 29. exposed    |
| 6. emphasising  | 14. indicates      | 22. chipped    | 30. 9%         |
| 7. just-in-time | 15. irrespective   | 23. Sloppy     | 31. assume     |
| 8. Otherwise    | 16. account        | 24. 45%        | 32. prove      |

## F | Grammar

- Andrew informed us that we had been receiving an unusually large number of complaints from our customers in the past six months.
- He reported that almost 20% of our shipments did not reach our customers punctually.
- He pointed out that we would lose credibility unless we achieved considerable improvements.
- He underlined the fact that the carrier was responsible for the majority of the delays.
- Andrew suggested we should look at the damaged goods.
- He said that we could not afford to upset our customers.
- Andrew stressed that we had to exercise more care in packing. / Andrew called on us to exercise more care in packing.
- Andrew assumed that some of the damage was caused by the installers.

## G | Translation

Wenn ein Kunde sich beschwert, ist das ein Zeichen dafür, dass es möglicherweise einen Problembereich gibt. Wenn mehrere Beschwerden über dieselbe Angelegenheit eingehen, wird deutlich, dass ein ernsthaftes Problem besteht, das unverzüglich angegangen werden muss. Aus diesem Grunde halten Unternehmen Beschwerden, die sie erhalten, fest und überprüfen sie dann, um festzustellen, ob es gemeinsame Faktoren gibt.

Eine positive Reaktion, in der der Kunde sich für den hervorragenden Service des Personals bedankt oder ein Produkt lobt, ist sehr wertvoll. Aus diesem Grund heften viele Unternehmen diese Reaktionen an das schwarze Brett oder erwähnen sie in ihren Rundbriefen.

Einige Firmen verteilen Fragebögen und analysieren die Reaktionen – sowohl die positiven als auch die negativen – um zu beurteilen, ob es Bereiche gibt, die verbessert werden können oder ob eine bestimmte Strategie erfolgreich ist.

Die Rückmeldungen von Mitarbeitern sind eine wichtige Informationsquelle für die Einschätzung von Kundenzufriedenheit. Viele Mitarbeiter haben unmittelbar mit externen Kunden zu tun. Daher können sie Kundenkommentare – sowohl positive als auch negative – weitergeben. Von Außendienstmitarbeitern wird zum Beispiel generell erwartet, dass sie sich regelmäßig mit Kunden unterhalten und deren Rückmeldungen an ihren Vorgesetzten weiterleiten.

Auf Beschwerden in angemessener Weise zu reagieren kann recht knifflig sein, und es gibt viele potenzielle sprachliche Fettnäpfchen. Es ist von äußerster Wichtigkeit, dass die Person, die eine Beschwerde einreicht, ernst genommen wird – ob die Beschwerde nun tatsächlich begründet ist oder nicht.