

10 Complaints and adjustments

1. Introduction

1.1 Making complaints

1.1.1 Essentials

			Seite
go (v) wrong	[gəʊ 'rɒŋ]	falsch laufen, schief gehen	208
adjustment	[ə'dʒʌstmənt]	Anpassung, Beilegung	208
no matter how	[nəʊ ,mætə 'haʊ]	egal wie ...	208
anger	['æŋɡə]	Wut, Ärger	208
inconvenience	[,ɪnkən'vi:njəns]	Unannehmlichkeit	208
calm	[kɑ:m]	ruhig, gelassen	208
firm	[fɜ:m]	fest	208
damages	['dæmɪdʒɪz]	Entschädigung, Schadenersatz	208
non-performance	[,nɒnpə'fɔ:məns]	Nicht-Erfüllung	208
delayed	[dɪ'leɪd]	verzögert	208
suffer (v)	['sʌfə]	(er)leiden	208
account	[ə'kaʊnt]	hier: Bericht, Darstellung	208
factual	['fæktʃʊəl]	hier: sachlich	208
take (v) steps to	[,teɪk 'steps tu:]	Schritte unternehmen	208
compensate (v)	['kɒmpənsət]	entschädigen	208

1.1.2 Style

tend (v) to	['tend tu:]	neigen zu, häufig sein	208
blunt	[blʌnt]	unverblümt, geradeheraus	208
in no uncertain tones	[ɪn ,nəʊʌn,sɜ:tn 'təʊnz]	sehr deutlich, überdeutlich	208
usage	['ju:sɪdʒ]	Brauch	208
take (v) offence	[teɪk ə'fens]	Anstoß nehmen	208
curt	[kɜ:t]	schroff	208
no-nonsense	[,nəʊ'nɒnsəns]	unverblümt, direkt	208
conciliatory	[kən'sɪlɪətɪ]	versöhnlich, konzilient	209
antagonize (v)	[æn'tæɡənaɪz]	ärgern, provozieren	209
co-operative	[kəʊ'ɒprətɪv]	entgegenkommend	209
understanding	[,ʌndə'stændɪŋ]	verständnisvoll	209
raise (v) the matter of	[,reɪz ðə 'mætə rʊv]	die Frage anschneiden, aufwerfen	209

on your part	[ɒn 'jɔ: ,pɑ:t]	Ihrerseits	209
mix-up	['mɪksʌp]	Verwechslung	209
appropriate	[ə'prəʊpriət]	angemessen	209

1.1.3 Structure of detailed complaints

consignment	[kən'saɪnmənt]	Sendung	209
equipped with	[ɪ'kwɪpt wɪð]	ausgestattet mit	209
plug	[plʌg]	Stecker	209
mix (v) up with	[,mɪks 'ʌp wɪð]	verwechseln	209
commit (v) oneself	[kə'mɪt wʌn, self]	sich festlegen, verpflichten	209
cancel (v)	['kænsəl]	stornieren	209
at your disposal	[ət jɔ: dɪ'spəʊzəl]	zu Ihrer Verfügung	209
pending	['pendɪŋ]	bis zum Eintreffen, in Erwartung	209
predicament	[prɪ'dɪkəmənt]	schwierige Lage	209
dispatch (v)	[dɪ'spætʃ]	versenden	209
meet (v) requirements	[mi:t rɪ'kwaɪəmənts]	Anforderungen entsprechen, erfüllen	210
dented	['dentɪd]	verbeult, eingebeult	210
padding	['pædɪŋ]	Polstermaterial	210
dissatisfied	[dɪs'sætɪsfɑɪd]	unzufrieden	210
sample	['sɑ:mpl]	(Stich)probe	210
bale	[beɪl]	Ballen	210
rough handling	[,rʌf 'hændlɪŋ]	unsachgemäße Behandlung	210
carriage forward	[,kærɪdʒ 'fɔ:wəd]	unfrei, Fracht bezahlt Empfänger	210

1.2 Adjusting complaints

1.2.1 Essentials

restore (v)	[rɪ'stɔ:]	wiederherstellen	210
error	['erə]	Fehler, Versehen, Irrtum	210
unfounded	[ʌn'faʊndɪd]	unbegründet	210
fairly	['feəli]	einigermaßen	210
unreasonable	[ʌn'ri:znəbl]	unfair	210
counter-offer	['kaʊntər_ɒfə]	Gegenangebot, -offerte	210
meet (v) halfway	[,mi:t ha:fwei]	entgegenkommen	210
resolve (v)	[rɪ'zɒlv]	lösen	210

arbitration	[ˌɑːbɪ'treɪʃn]	Schlichtung, Schiedsgerichtsbarkeit	210
amicable	['æmɪkəbl]	gütlich, freundlich	210
settlement	['setlmənt]	hier: Beilegung	210
disputes	[dɪ'spjuːts] ['dɪspjuːts]	Streitigkeiten	210
out of court	[ˌaʊt_ɒv 'kɔːt]	außergerichtlich	210
arbitrator	['ɑːbɪtreɪtə]	Schlichter(in)	210
parties to the contract	[ˌpɑːtɪz tə ðə 'kɒntrækt]	Vertragsparteien	210
litigation	[ˌlɪtɪ'geɪʃn]	Rechtsweg, Rechtsprechung	210
court action	[ˌkɔːt 'ækʃn]	Gerichtsverfahren, Klage	210
lengthy	['lenkθɪ]	langwierig	210
outcome	['aʊtkʌm]	Ausgang, Ergebnis	210
at fault	[ət 'fɔlt] [ət 'fɔ:lt]	schuldig	210
blame (v)	[bleɪm]	die Schuld geben, verantwortlich machen	210
hire (v)	[haɪə]	hier: einstellen	211

1.2.2 Structure of a detailed adjustment of complaints

regrettable	[rɪ'gretəbl]	bedauerlich	211
Austrian	['ɒstriən]	österreichisch	211
investigate (v)	[ɪn'vestɪgeɪt]	nachgehen, untersuchen	211
temping agency	['tempɪŋ ˌeɪdʒənsɪ]	Agentur für Zeitarbeit	211
first thing	[ˌfɜːst_θɪŋ]	als Erstes	211
assurance	[ə'ʃɔːrəns]	Zusicherung	211
make (v) up for	[meɪk 'ʌp fɔː]	wiedergutmachen	211
issue (v) a receipt	[ɪʃuː_ə rɪ'siːt]	eine Quittung ausstellen	211
incident	['ɪnsɪdənt]	Vorfall	211
cordial	['kɔːdiəl]	herzlich	211
accommodate (v)	[ə'kɒmədeɪt]	hier: entgegenkommen	212
oversight	['əʊvəsart]	Versehen	212
dispose (v) of	[dɪ'spəʊz əv]	loswerden, veräußern, abstoßen	212
excess	[ek'ses] ['ekses]	überschüssig	212
at our expense	[ət ˌaʊə_ɪk'spens]	auf unsere Kosten	212
misleading	[mɪs'liːdɪŋ]	irreführend	212

operating manual	['ɒpəreɪtɪŋ ,mænjʊəl]	Betriebsanleitung	212
------------------	--------------------------	-------------------	-----

2. Activities

2.1 Making complaints in writing

solicitor	[sə'lısɪtə]	Rechtsanwalt, Rechtsanwältin	212
fare	[feə]	Fahrpreis, Beförderungsgebühr	212
steamy	['sti:mɪ]	schwül, feuchtheiß	212
command of English	[kə,mɑ:nd_əv 'ɪŋɡlɪʃ]	Englischkenntnisse	212
lot	[lɒt]	Posten	213
deteriorate (v)	[dɪ'tɪəriəreɪt]	schlechter werden, verschlechtern	213
cartridges	['kɑ:trɪdʒɪz]	Patronen	213
for days on end	[fə ,deɪz ɒn 'end]	tagelang	213
prolongation	[,prɒlɒŋ'geɪʃn]	Verlängerung	213

2.2 Making and dealing with complaints on the telephone

defective	[dɪ'fektɪv]	schadhaft	T
replacement	[rɪ'pleɪsmənt]	Ersatz	T
penalty	['penəltɪ]	(Geld)strafe	T
settings	['setɪŋz]	Einstellungen	214
installation	[,ɪnstə'leɪʃn]	Einbau, Montage, Aufstellung	214
enable (v)	[ɪ'neɪbl]	hier: aktivieren	214
alert message	[ə'lɜ:t ,mesɪdʒ]	Warnsignal, -hinweis	214
default setting	[dɪ'fɔlt ,setɪŋ] [dɪ'fɔ:lt ,setɪŋ]	Standardeinstellung	214
jam (v)	[dʒæm]	sich stauen	214
bring (v) down	[brɪŋ 'daʊn]	zusammenbrechen lassen	214
driver	['draɪvə]	Treiber	214
call (v) on	['kɔ:l ɒn]	besuchen	214
bear (v) charges	[beə 'tʃɑ:dʒɪz]	Kosten tragen	T
peel (v) off	[pi:l 'ɒf]	sich ablösen	T
fork	[fɔ:k]	(Fahrrad)gabel	T
sole	[səʊl]	Sohle	T
impatient	[ɪm'peɪʃnt]	ungeduldig	T
mail-order house	[,meɪlɔ:də 'haʊs]	Versandhaus	215

bed linen	['bed ,lɪnɪn]	Bettwäsche	215
duvet cover	['du:veɪ ,kʌvə]	Bezug für Federbett	215
pillow case	['pɪləʊkeɪs]	Kissenbezug	215

2.3 Adjusting complaints in writing

become (v) operational	[bɪ,kʌm ɒpə'reɪʃənəl]	in Betrieb gehen, einsatzbereit sein	215
faulty	['fɔltɪ] ['fɔ:ltɪ]	defekt	215
heavy-duty	[,hevi'dju:tɪ]	hochleistungsfähig, strapazierfähig	215
courier service	['kʊrɪə ,sɜ:vɪs]	Botendienst, Kurierdienst	215
the fuse blows	[ðə 'fju:z ,bləʊz]	die Sicherung brennt durch	215
render (v) useless	[,rendə 'ju:sləs]	unbrauchbar machen	215
feature (v)	['fi:tʃə]	etwa: als Besonderheit bieten	215
lavish	['lævɪʃ]	reich, luxuriös, üppig	216
guide	[gaɪd]	Führer(in)	216
fruity	['fru:tɪ]	fruchtig	216
vintage	['vɪntɪdʒ]	Spitzenwein, Jahrgang	216
prompts	[prɒmpts]	Hinweise, Stichwörter	216
reimburse (v)	[,ri:ɪm'bɜ:s]	erstaten	216
refund (v)	[,ri:'fʌnd]	Erstattung	216
confusion	[kən'fju:ʒn]	Durcheinander, Verwechslung	217
coding system	['kəʊdɪŋ ,sɪstəm]	Kodiersystem	217
review (v)	[ri'vju:]	hier: überprüfen	217
patience	['peɪjns]	Geduld	217
stomach trouble	['stʌmɪk ,trʌbl]	Magenbeschwerden	217
malfunction (v)	[mæl'fʌŋkʃn]	schlecht funktionieren	218
service (v)	['sɜ:vɪs]	hier:überholen, warten	218
thorough	['θʌrə]	gründlich	218
head technician	[,hed ,tek'nɪʃn]	leitende(r) Techniker(in)	218
findings	['faɪndɪŋz]	Befund	218
breakdown	['breɪkdaʊn]	Panne, Störung	218
significant	[sɪg'nɪfɪknt]	bedeutend	218
cover	['kʌvə]	Deckel, Abdeckung	218
components	[kəm'pəʊnənts]	Teile	218
trade (v) in	[treɪd 'ɪn]	in Zahlung geben	218

economical	[,i:kə'nɒmɪkl]	kostengünstig, wirtschaftlich	218
------------	----------------	----------------------------------	-----

2.4 Rejecting complaints in writing

conference chairs	['kɒnfrəns,tʃeəz]	Konferenzraumbestuhlung	219
at the latest	[ət ðə 'leɪtɪst]	spätestens	219
condition	[kən'dɪʃn]	Bedingung	219
expressly	[ɪk'spresli]	ausdrücklich	219
be/go (v) on strike	[,bɪ/ɡəʊ ɒn 'straɪk]	streiken	219
railway	['reɪlweɪ]	Eisenbahn	219
disrupt (v)	[dɪs'rʌpt]	stören	219
insist (v) on	[ɪn'sɪst ɒn]	bestehen auf	219
destined for	['destɪnd fɔ:]	bestimmt für	219
locate (v)	[ləʊ'keɪt]	hier: ausfindig machen, orten	219
cancellation	[,kænsə'leɪʃn]	Stornierung, Annullierung	219

3.Tool kit

3.1 Building blocks for business communications: Complaints

bent	[bent]	verbogen	220
dented	['dentɪd]	verbeult	220
scratched	[skrætʃt]	verkratzt	220
stained	[steɪnd]	befleckt	220
cracked	[krækt]	gesprungen	220
crate	[kreɪt]	Lattenkiste	220
not be (v) up to	[,nɒt bɪ 'ʌp tu:]	nicht entsprechen (<i>qualitätsmäßig</i>)	220
weight	[weɪt]	Gewicht	220
prove	[pru:v]	hier: sich erweisen, sich herausstellen	220
turn (v) out	[tɜ:n 'aʊt]	sich erweisen	220
unreliable	[,ʌnrɪ'laɪəbl]	unzuverlässig	220
evidence	['eɪdɪns]	Beleg, Beweis	220
survey report	['sɜ:veɪ rɪ,pɔ:t]	Schadensgutachten	220
obvious	['ɒbvɪəs]	offensichtlich	221
breakage	['breɪkɪdʒ]	Bruch	221
inadequate	[ɪ'nædɪkwət]	unzulänglich	221
faulty workmanship	[,fɔ:ltɪ 'wɜ:k mənʃɪp] [,fɔ:ltɪ 'wɜ:k mənʃɪp]	Verarbeitungsfehler	221

careless	['keələs]	achtlos, unvorsichtig	221
substitute	['sʌbstɪtju:t]	Ersatz (<i>durch etwas Ähnliches</i>)	221
release (v)	[rɪ'li:s]	entlassen, befreien	221
faultless	['fɔ:ltləs] ['fɔ:ltləs]	fehlerfrei	221
collect (v)	[kə'lekt]	hier: abholen	221
soiled	[sɔɪld]	beschmutzt	221
indemnify	[ɪn'demnifaɪ]	entschädigen	221
speedy	['spi:di]	schnell	221

3.2 Building blocks for business communications: Replies to complaints

draw (v) attention to	[,drɔ:ə'tenʃn tu:]	Aufmerksamkeit lenken auf	222
conveyor belt	[kən'veɪə ,belt]	Förder-, Montageband	222
remedy	['remədi]	Abhilfe, Heilmittel, Lösung	222
free of charge	[,fri:əv 'tʃɑ:dʒ]	kostenfrei, umsonst	223
at fault	[ət 'fɔ:lt] [ət 'fɔ:lt]	schuldig	223
refrigerate (v)	[rɪ'frɪdʒəreɪt]	kühlen	223
occurrence	[ə'kʌrəns]	Vorkommnis, Vorfall	223
render (v) impossible	[,rendər ɪm'pɒsəbl]	unmöglich machen	223
impair (v)	[ɪm'peə]	beeinträchtigen	223
feel (v) obliged to	[,fi:l ə'blaɪdʒd tu:]	sich verpflichtet fühlen	223
maintenance work	['meɪntənəns ,wɜ:k]	Wartungsarbeiten	223
to the dot	[tə ðə 'dɒt]	bis auf den i-Punkt	223
hold (v) liable	[,həʊld 'laɪəbl]	haftbar machen	224

3.3 Phrases: Complaining and apologising in person or on the phone

device	[dɪ'vaɪs]	Vorrichtung, Gerät	224
bother (v)	['bɒðə]	behelligen, stören	224
deduct (v)	[dɪ'dʌkt]	abziehen	225
slip (v) one's mind	[,slɪp wʌnz 'maɪnd]	entfallen, etwas vergessen	225
tentative	['tentətɪv]	vorsichtig	225

4. Additional practice

particulars	[pə'tɪkjələz]	Einzelheiten	226
rummage (v)	['rʌmɪdʒ]	durchstöbern	226
tear (v), tore, torn	[teə, tɔ:, tɔ:n]	zerreißen	226

binding	['baɪndɪŋ]	Bindung	226
fit (v)	[fɪt]	an-, einpassen, montieren	226

5. Business basics: Organisations and associations

5.1 Organisations

encourage	[ɪn'kʌrɪdʒ]	hier: fördern	227
body	['bɒdɪ]	hier: Behörde, Organisation	227
agency	['eɪdʒənsɪ]	hier: Unterorganisation	227
reconstruction	[,ri:kən'strʌkʃn]	Wiederaufbau	227
low-interest loans	[,ləʊ,ɪntrəst 'ləʊnz]	Niedrigzinsdarlehen	227
grant	[grɑ:nt]	Beihilfe, Unterstützung, Subvention	227
monetary	['mʌnətəri]	währungs-, geld-, finanzpolitisch	227
re-pay (v)	[,ri:'peɪ]	zurückzahlen	227
service (v)	['sɜ:vɪs]	hier: bedienen	227
tariffs	['tærɪfs]	hier: Zölle	227
barriers to trade	[,bæriəz tə 'treɪd]	Handelshemmnisse	227
lengthy	['lenkθɪ]	lang, langwierig	227
round	[raʊnd]	Runde	227
comprise (v)	[kəm'praɪz]	umfassen	227
commit (v) oneself	[kə'mɪt wʌn,seɪf]	sich verpflichten, festlegen	227
administer (v)	[əd'mɪnɪstə]	verwalten	227
setting	['setɪŋ]	hier: Forum	227

5.2 Free trade areas and associations of states

embrace (v)	[ɪm'breɪs]	hier: umfassen	227
agriculture	['ægrɪkʌltʃə]	Landwirtschaft	227
right of abode	[,raɪt əv ə'bəʊd]	Wohnrecht	227
come (v) into being	[kʌm ɪntə 'bi:ɪŋ]	entstehen	227
imply (v)	[ɪm'plai]	beinhalten, bedeuten	227
impediments	[ɪm'pedɪmənts]	Hindernisse, Hemmnisse	227
provisions	[prə'vɪʒnz]	Vorschriften, Regelungen	227
trilateral	[traɪ'lætərəl]	dreiseitig	227
accelerate (v)	[ək'seləreɪt]	beschleunigen	228

progress	[ˈprəʊɡres]	Fortschritt	228
prosperity	[ˈprɒsˈperəti]	Wohlstand	228
associate members	[əˌsəʊʃiət ˈmembəz]	assoziierte Mitglieder	228
Pacific rim	[pəˌsɪfɪk ˈrɪm]	Anrainerländer am Pazifik	228

5.3 Economic Indicators

balance of payments	[ˌbæləns_ʊv ˈpeɪmənts]	Zahlungsbilanz	228
visible goods	[ˌvɪzəbl ˈɡʊdz]	Waren, Güter	228
surplus	[ˈsɜːpləs]	Überschuss	228
accountancy	[əˈkaʊntənsɪ]	Wirtschaftsprüfung	228
invisibles	[ɪnˈvɪzəblz]	Dienstleistungen	228
royalties	[ˈrɔɪəltɪz]	Tantiemen, Lizenzgebühren	228
domestic	[dəˈmestɪk]	inländisch	228
assets	[ˈæsets]	Vermögenswerte	228
gross domestic product	[ˌɡrɒs dəˈmestɪk ˈprɒdʌkt]	Bruttoinlandsprodukt	229
record (v)	[rɪˈkɔːd]	hier: verzeichnen	229
charge (v) with	[ˈtʃɑːdʒ wɪð]	betreuen mit, verpflichten	229
demand	[dɪˈmɑːnd]	hier: Nachfrage	229
supply	[səˈplaɪ]	hier: Angebot	229
inflation rate	[ɪnˈfleɪʃn ˌreɪt]	Inflations-, Teuerungsrate	229
key interest rates	[ˌkiː ˈɪntrəst ˌreɪts]	Leitzinsen	229
perceive (v)	[pəˈsiːv]	wahrnehmen	229
“big ticket” items	[ˌbɪɡtɪkɪt ˈaɪtəmz]	teurere Gebrauchsgüter	229
white goods	[ˌwaɪt ˈɡʊdz]	Haushaltsgroßgeräte	229
steady decline	[ˌstedɪ dɪˈklaɪn]	stetiger Rückgang	229
comparable	[kəmˈpærəbl]	vergleichbar	229
target (v)	[ˈtɑːɡɪt]	anpeilen, ansteuern, anstreben	229
mortgage	[ˈmɔːɡɪdʒ]	Hypothek	229
rent	[rent]	Miete	229
pillar	[ˈpɪlə]	Säule	229
hit (v)	[hɪt]	treffen, negativen Einfluss haben	229