

How to deal with complaints – writing business letters and e-mails

Von Prof. Dr. Inez De Florio-Hansen, Kassel

Beschwerden und Reklamationen gehören nicht gerade zum angenehmen Teil des Berufsalltags. Aber sie haben auch eine positive Seite: Sie bieten die Möglichkeit, Geschäftsbeziehungen zu vertiefen und die Kundenzufriedenheit zu steigern.

Um die Beziehungen zu den Kunden erfolgreich zu gestalten, bedarf es gerade im Fall von schriftlichen Beschwerden und Reklamationen einer professionellen äußeren Form und eines höflichen Stils. Das gilt insbesondere für den Schriftverkehr mit ausländischen Geschäftspartnern in englischer Sprache.

In dieser Unterrichtseinheit lernen die Schüler, Fachvokabular richtig anzuwenden und angemessene Formulierungen zu verwenden.



© Thinkstock

Beschwerden zu verfassen oder auf diese zu antworten will gelernt sein. Denken Sie daran, immer höflich zu bleiben.

Das Wichtigste auf einen Blick

Kompetenzen

- Aufbau von Beschwerdebriefen kennen
- Fachvokabular in Beschwerdebriefen anwenden
- auf Beschwerden angemessen und höflich reagieren
- Beschwerden und Antwortschreiben verfassen

Dauer

7 Schulstunden + Test

Niveau

B1/B2

(Differenzierungsmaterial für A2, B2)

Ihr Plus

Wiederholung von Modalverben und Präpositionen für die Geschäftskorrespondenz

Fachliche Hinweise

Beschwerden und Reklamationen im Geschäftsleben

Beschwerden und Reklamationen sind keineswegs nur ein lästiges Übel, denn sie können dazu beitragen, die **Geschäftsbeziehungen zu vertiefen** und das **Image** der eigenen Firma zu **verbessern**. Eine Beschwerde sollte deshalb nicht als Angriff auf das eigene Unternehmen verstanden werden. Vielmehr dienen Beschwerden und Reklamationen dazu, die eigenen Geschäftsabläufe zu kontrollieren und zu verbessern.

Die Zufriedenheit des Kunden steht dabei im Mittelpunkt aller Bemühungen. Bietet man dem Kunden eine überzeugende Lösung an, sorgt das für nachhaltige Zufriedenheit und stärkt so die Kundenbindung.

Wann schreibt man eine E-Mail und wann einen Brief?

Die Entscheidung, ob der Kunde sich per Brief oder E-Mail beschwert, kann einen Hinweis darauf geben, wie verärgert er ist. Wählt der Kunde den **formalen, persönlichen** Brief, so ist davon auszugehen, dass er sehr wütend ist. Die Entscheidung, ob man dem Kunden per Brief oder per E-Mail antwortet, liegt nun beim Unternehmen und kann im Einzelfall variieren. Für den Brief spricht, dass man damit ausdrückt, wie ernst man das Anliegen des Kunden nimmt. Eine **E-Mail** bietet stattdessen den Vorteil, dass sie schnell ist und dadurch auch zu einer **schnelleren Lösung** beitragen kann.

Wie beantwortet man Beschwerden angemessen?

Ob per Brief oder E-Mail – oberstes Gebot ist der **höfliche Umgang** mit dem Kunden. Selbst wenn der Kunde im Unrecht ist, sollte man stets freundlich bleiben und sich um eine Lösung bemühen. Im Vergleich zur deutschen Korrespondenz ist die Korrespondenz auf Englisch förmlicher. Es gibt eine Vielzahl von höflichen Wendungen wie *Could you please ...*, *We would be grateful if ...* oder *We would appreciate it if*, die die Schülerinnen und Schüler erlernen sollten.

¹ Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Didaktisch-methodische Hinweise

An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Diese Unterrichtseinheit richtet sich an Lernende mit **B1/B2-Niveau**. Die Progression steigt im Laufe der Einheit, und die Schüler lernen Schritt für Schritt, wie man selbstständig Beschwerdebriefe und Antwortschreiben verfasst.

Differenzierendes Material: Für schwächere Schüler mit **A2-Niveau** finden Sie auf der beiliegenden **CD 7**. So sind in **M 4** die entscheidenden Begriffe in eine E-Mail bereits vorgegeben und müssen nicht übersetzt werden. In **M 9** ermöglicht die Mediationsübung, sodass die Schüler gezielt das Verfassen einer Beschwerde-E-Mail trainieren.

Lernstärker: Schüler erhalten in **M 8 weniger Vorgaben** und müssen sich Präpositionen selbst erarbeiten. Zudem werden für sie *extra tasks* angeboten (**M 1, M 2**).

Die Materialien dieser Einheit setzen voraus, dass die Schüler die formalen Grundlagen für das Verfassen englischer Geschäftsbriefe kennen. Eine Einführung mit ersten Übungen finden Sie im Grundwerk *RAAbits Englisch Berufliche Schulen* im Beitrag **Kind regards – writing business letters and e-mails** (1/1/Writing/1).

Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Berufsgruppen, die in dieser Unterrichtseinheit besonders berücksichtigt werden, sind Bürokaufleute, insbesondere im Groß- und Außenhandel. Inhaltlich eignet sich die Unterrichtseinheit jedoch für **alle Berufsgruppen**, da das höfliche Verfassen von Beschwerden und Antwortschreiben überall gefordert wird.

Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Den roten Faden der Einheit bilden **Briefe** bzw. **E-Mails (M 1, M 3, M 4)**. In Einzel- oder Partnerarbeit analysieren und bearbeiten die Schüler diese Geschäftsschreiben und nutzen sie als Informationsgrundlage. Mithilfe einer **Zuordnungsübung (M 6)** lernen sie, wie man beschädigte Waren beschreibt.

Außerdem lösen sie **Mediationsaufgaben** auf Deutsch und Englisch (**M 6, M 9**) und verfassen auf dieser Grundlage eigene Beschwerden und Antwortschreiben.

Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

Um Vorschläge und Anfragen höflich zu formulieren, spielen **modal verbs** eine wichtige Rolle. Die Schüler wiederholen die Verwendung der **modal verbs** *would, could, should* und *might* und wenden diese an (**M 2**).

Außerdem üben sie den richtigen Gebrauch von **Präpositionen (M 8)**. Zum einen sind diese für die Beschreibung von Schäden und Mängeln an gelieferten Waren wichtig, zum anderen kommen sie in einer Vielzahl typischer Ausdrücke, die in der Geschäftskorrespondenz gebraucht werden, vor: zum Beispiel **upon/on checking the goods ...**, **we send you the documents by ... fax**.

Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Die Schüler erarbeiten das **Fachvokabular** zum Verfassen von Beschwerden und Antwortschreiben anhand von **Beispielbriefen (M 1, M 3, M 4)** und **Beispielsätzen**, die häufig gebraucht werden (**M 8**). Ihren Wortschatz zum Beschreiben beschädigter Waren erweitern sie in **M 9** mithilfe eines **Online-Wörterbuches**.

Die **thematische Wortschatzliste (M 11)** am Ende des Materialteils fasst die wichtigsten Formulierungen zum Thema *Dealing with written complaints* zusammen und kann für das Verfassen eigener Briefe und E-Mails in **M 7, M 9** und **M 10** verwendet werden. Sie ist inhaltlich in folgende Bereiche gegliedert:

- *Starting a complaint*
- *Complaints about delays in delivery*
- *Complaints about missing/damaged goods*
- *Asking for action*
- *Closing a complaint*
- *Replying to a written complaint*

Wie wird der Lernfortschritt überprüft?

Im schriftlichen **Test (M 12)** am Ende der Unterrichtseinheit werden die wichtigsten Inhalte abgefragt und angewendet. Die Schüler ordnen Fachvokabular den richtigen Beispielsätzen zu, sie formulieren ähnliche Sätze und ergänzen einen Lückentext und verfassen zuletzt in einer Mediationsübung selbst eine Beschwerde.

Welche Bedeutung hat das Portfolio?

Damit die Schüler wissen, ob sie Beschwerden verstehen und selbst verfassen können, beurteilen sie sich selbst anhand ihres Portfolios zu folgenden Kompetenzen:

- Beschwerdebriefe und Beschwerde-E-Mails lesen und verstehen
- Beschwerdebriefe und Beschwerde-E-Mails verfassen
- Mediation

Welche ergänzenden Materialien können Schüler und Lehrer nutzen?

- http://www.business-english-trainer.de/Correspondence/Korrespondenz_auf_Englisch_-_Beschwerdebrieft_professionell_beantworten.html

Auf dieser Seite finden Ihre Schüler wichtige Tipps zum Verfassen von Antwortschreiben auf Beschwerden. Außerdem werden viele hilfreiche Textbausteine angeboten, die u. a. in folgende Bereiche untergliedert sind: *open your letter, apologise, state the solution*.

- www.wirtschaftswissen.info/exkurse/englisch/geschaeftsenglisch/kaufmaennlicher-schreibverkehr/saetze-fuer-geschaeftsbriefe/beschwerden-und-reklamationen

Hier sind weitere hilfreiche Textbausteine aufgelistet, die Ihre Schüler für das Verfassen von Beschwerden verwenden können.

Verlaufsübersicht

1./2. Stunde: The language of business correspondence – writing politely	
Material	Verlauf
M 1	A letter of complaint – analysing the structure and the language / Aufbau und sprachliche Besonderheiten eines Beschwerdebrieft erarbeiten
M 2	Modal verbs – useful words for writing politely / Bedeutung von Modalverben für das höfliche Kommunizieren kennen und Modalverben richtig anwenden
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen den Aufbau von Geschäftsbriefen und wenden höfliche Formulierungen korrekt an.

3. Stunde: Replying to complaints – practising vocabulary	
Material	Verlauf
M 3	It's not our fault! – How to deal with an unjustified complaint / Fachvokabular in einem Antwortschreiben auf eine Beschwerde anwenden
M 4	Sorry for the complaint! – How to apologise / Fachvokabular in einer E-Mail anwenden
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler erarbeiten und festigen den Wortschatz, den sie für Beschwerdebrieft benötigen.

4./5. Stunde: Damaged goods – how to formulate a written complaint	
Material	Verlauf
M 5, OHP	Damaged goods – how to describe the damage / beschädigte Waren beschreiben
M 6	Damaged goods – how to describe the damage / Beschreibungen beschädigter Waren aus dem Deutschen ins Englische übertragen
M 7	We are sorry to tell you that ... – writing a complaint / anhand von Notizen eine Beschwerde verfassen
M 11	Vocabulary: Dealing with written complaints / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler beschreiben beschädigte Waren und festigen ihre schriftliche Kompetenz, indem sie selbst eine Beschwerde verfassen.

6. Stunde: Faulty goods – how to describe defects	
Material	Verlauf
M 8, M 5, OHP	Faulty goods – how to use the right prepositions in a letter of complaint / Präpositionen im Beschwerdekontext richtig anwenden
M 9	Faulty goods – how to describe defects in more detail / Medienübung, in der die Schüler falsche oder beschädigte Waren reklamieren und eine Beschwerde-E-Mail verfassen
M 11	Vocabulary: Dealing with written complaints / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler kennen wichtige Präpositionen und verfassen eine Beschwerde.
7. Stunde: Now you! – Writing a complaint	
Material	Verlauf
M 10	Incorrect delivery – writing a letter of complaint / Medienübung, in der die Schüler anhand von Notizen auf Deutsch eine Beschwerde auf Englisch formulieren
M 11	Vocabulary: Dealing with written complaints / thematische Wortschatzliste
<i>Stundenziel:</i>	Die Schüler wissen, wie eine Beschwerde aufgebaut ist und verfassen selbst eine solche.



Sie finden alle Materialien im **veränderbaren Word-Format** auf der CD RAAbits Englisch Berufliche Schulen (**CD 7**).

Materialübersicht

1./2. Stunde The language of business correspondence – writing politely

- M 1 (Ws) A letter of complaint – analysing the structure and the language
 M 2 (Gr) Modal verbs – useful words for writing politely

3. Stunde Replying to complaints – practising vocabulary

- M 3 (Ws) It's not our fault! – How to deal with an unjustified complaint
 M 4 (Ws) Sorry for the complaint! – How to apologise

4./5. Stunde Damaged goods – how to formulate a written complaint

- M 5 (Tr) Damaged goods – how to describe the damage
 M 6 (Ws) Damaged goods – how to describe the damage
 M 7 (Ws) We are sorry to tell you that ... – writing a complaint

6. Stunde Faulty goods – how to describe defects

- M 8 (Ws) Faulty goods – how to use the right prepositions in a letter of complaint
 M 9 (Ws) Faulty goods – how to describe defects in more detail

7. Stunde Now you! – Writing a complaint

- M 10 (Ws) Incorrect delivery – writing a complaint

Vocabulary Dealing with written complaints (M 11)

Test Dealing with written complaints (M 12)

Portfolio Was ich kann: Dealing with written complaints

Bedeutung der Abkürzungen

Gr: Grammar; Tr: Transparency worksheet

Minimalplan

Sie haben nur 12 Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1. Stunde: The structure and the language of a complaint **M 1, M 2**
 2. Stunde: Damaged goods – how to describe the damage **M 6, M 8**

Zusatzmaterial auf CD

- M4_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt mit Vorgaben auf Englisch)
 M6_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt mit weniger Vorgaben)
 M9_Zusatz_A2 (alternatives Arbeitsblatt ohne Mediationsübung)
 M11_Vocabulary (erweiterte Vokabelliste)



A letter of complaint – analysing the structure and the language

M 1

Nina Seidl und John Miller are colleagues. They work together for HighTechSolar, that produces solar collectors¹.

Nina: Hi John. ... Busy as usual?

John: Oh yes, we've received a serious complaint. Look here ...

Supreme Supplies Ltd. 90 Redbridge Road Southampton SO 5 7NQ Great Britain info@supremesupplies.co.uk	<input type="checkbox"/>
HighTechSolar AG Heinrich-Hertz-Str. 29 D – 34123 Kassel Germany info@HighTechSolar.de	<input type="checkbox"/>
21 May 2013	<input type="checkbox"/>
Dear Mr Miller	<input type="checkbox"/>
Delay in delivery of our order no. 1243	<input type="checkbox"/>
We regret ² to inform you that our above-mentioned ³ order, which should have been delivered by 15 May 2013, is now considerably overdue ⁴ . We expect the immediate ⁵ delivery of the 15 solar modules. If the deadline of 30 May 2013 is not kept, we will have to obtain ⁶ the items elsewhere. We look forward to improvement ⁷ in the future.	<input type="checkbox"/>
Yours sincerely	<input type="checkbox"/>
Harry Pinkerton	<input type="checkbox"/>
Sales Manager Supreme Supplies Ltd	<input type="checkbox"/>

Vocabulary

¹ collect: die Solaranlage – ² to regret: bedauern – ³ above-mentioned: oben stehend – ⁴ considerably overdue: beträchtlich überfällig – ⁵ immediate: unverzüglich – ⁶ to obtain: besorgen – ⁷ improvement: die Verbesserung

Task 1: Which parts does the letter of complaint consist of? Write the letter of the correct expression in the right box. If you are correct, the letters will form a solution.

- T signature footer – M date – I complimentary close – O inside address –
 A body of the complaint letter – L subject – N signature – C letterhead – P salutation

M3 It's not our fault! – How to deal with an unjustified complaint

Imagine you get an unjustified¹ complaint. How would you react? Nina and John have received such a complaint and are discussing what to do.

John: Look here, Nina ... The date of delivery is 15 June and not 15 May.

Nina: In other words, Mr Pinkerton made a mistake. That's incredible! We'll give him a piece of our mind²!

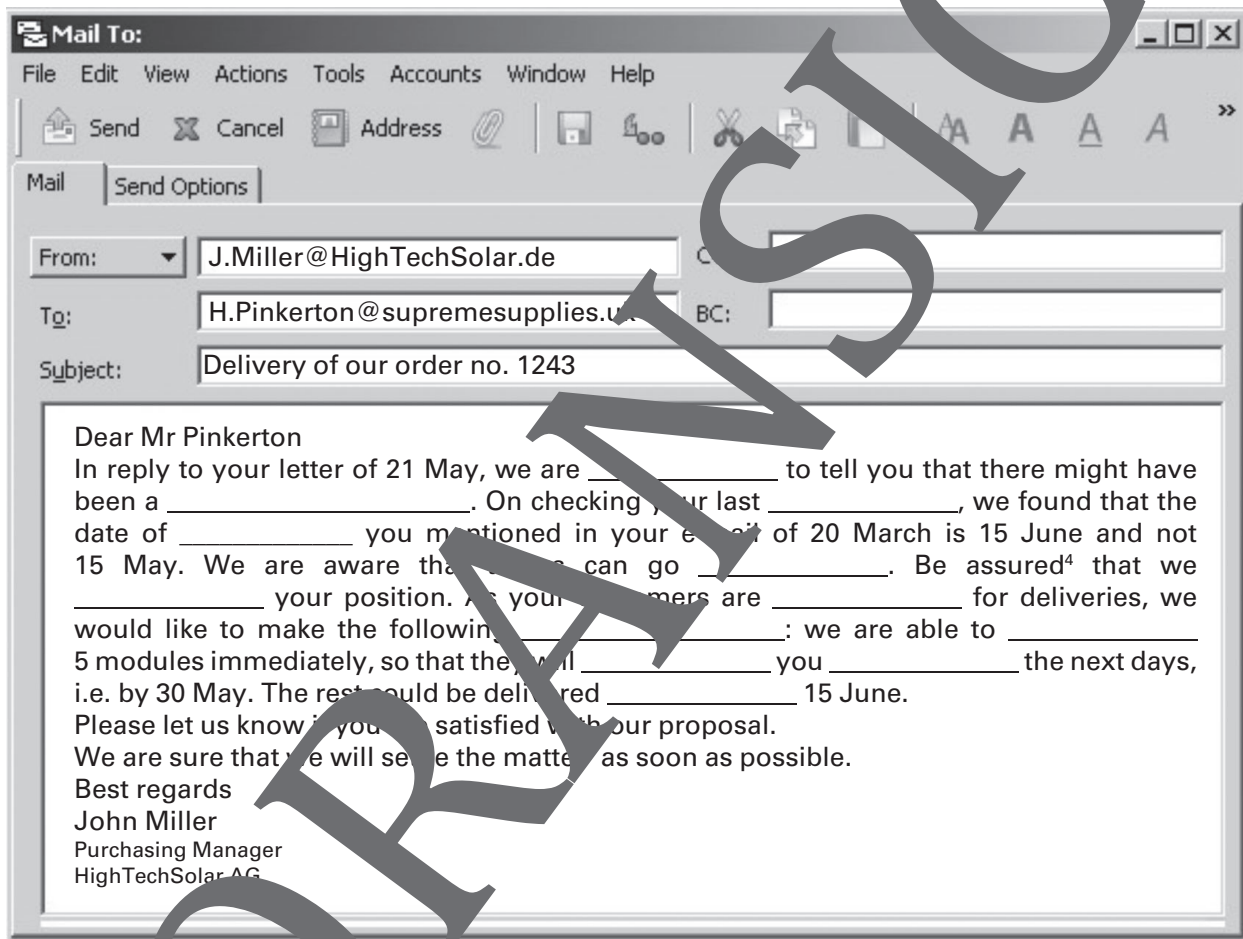
John: Oh no, Nina. It doesn't matter whether it was his fault or not. A dissatisfied³ customer is not good for business. Mr Pinkerton can tell his colleagues and other business partners. Bad news travel fast!

Nina: So what should we do?

John: We'll have to give some constructive feedback in any case.

Info

Nina and John will reply via e-mail to Mr Pinkerton's letter for two main reasons: e-mails are faster and they are faster.



Vocabulary

1 **unjustified**: unangekündigt – 2 **to give so. a piece one's mind**: jmdm. die Meinung sagen – 3 **dissatisfied**: unzufrieden – 4 **be assured**: sein und versichert – 5 **to settle the matter**: eine Angelegenheit erledigen

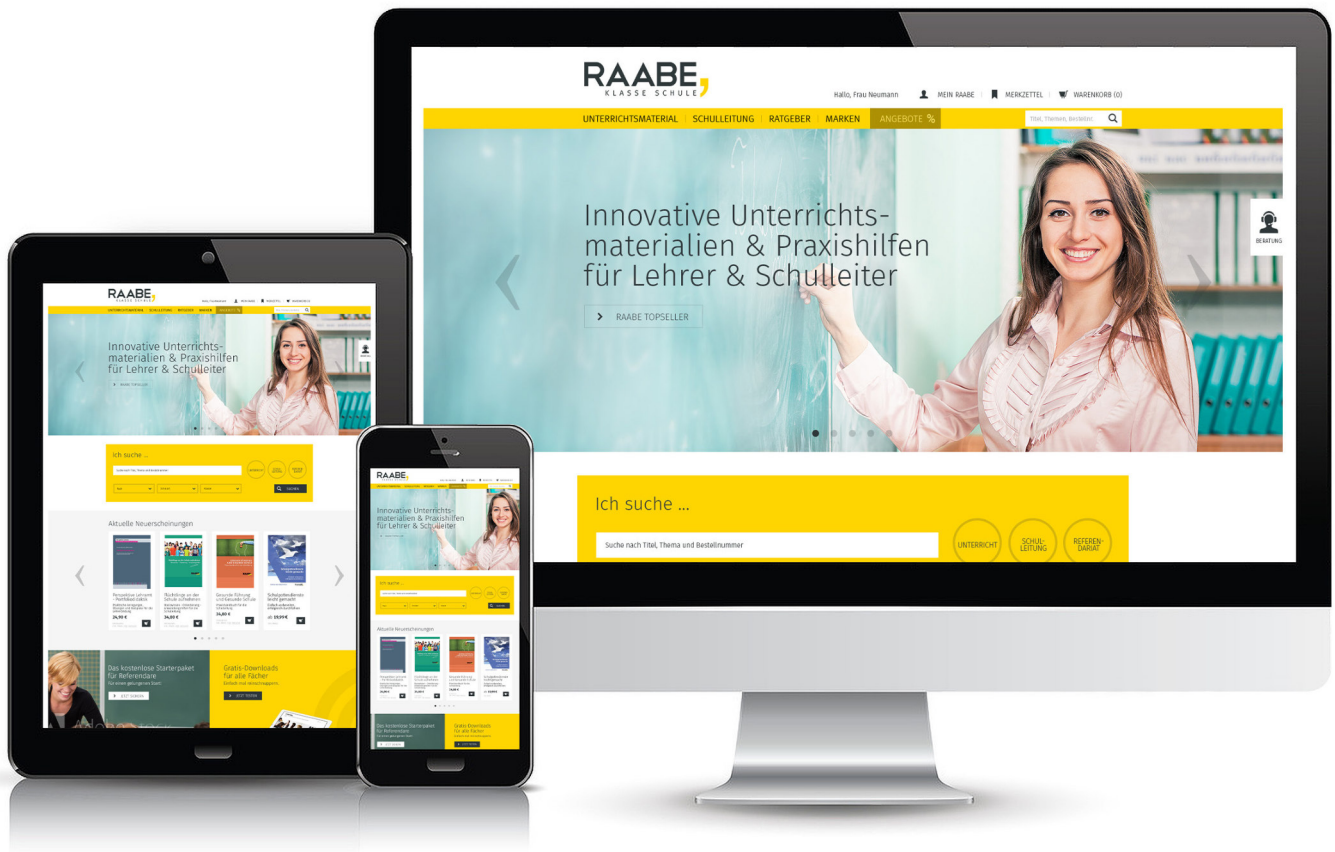
Tasks

1. Nina and John wrote an e-mail to Mr Pinkerton. Complete the e-mail with the words from the box below.

wrong – understand – reach – order – delivery – suggestion –
misunderstanding – sorry – within – deliver – by – waiting

2. Underline the polite expressions in the e-mail.

Der RAABE Webshop: Schnell, übersichtlich, sicher!



Wir bieten Ihnen:



Schnelle und intuitive Produktsuche



Übersichtliches Kundenkonto



Komfortable Nutzung über
Computer, Tablet und Smartphone



Höhere Sicherheit durch
SSL-Verschlüsselung

Mehr unter: www.raabe.de