

### 1.1.3.3 Beschwerden formulieren

**Lernziel** In einer konkreten Situation kleide ich etwas Kritisches, Bedenken, ein Problem oder eine Beschwerde in die richtigen Worte. Ich bringe mein Anliegen sachlich vor.

#### **Telefonische Beschwerde**

Ist die dafür entsprechende Person im Büro leite ich den Anruf weiter, damit die Beschwerde direkt dort eintreffen kann und damit man per Telefon nach eventuellen Lösungsvorschlägen suchen kann.

Ist die dafür entsprechende Person nicht im Büro:

- lasse ich die Person ausreden
- probiere ich mit einer ruhigen Stimme die Person so gut es geht zu beruhigen
- erkläre ich die Gründe, sofern mir diese bekannt sind

#### **Beschwerde am Schalter**

- lasse ich die Person ausreden
- probiere ich mit einer ruhigen Haltung die Person zu beruhigen
- erkläre ich die Gründe, sofern mir diese bekannt sind

#### **Briefliche Beschwerde**

Ich leite den Brief an die dafür verantwortliche Person weiter.

#### **Beschwerden schreiben**

Wenn ich von jemandem den Auftrag bekomme, eine Beschwerde zu schreiben, formuliere ich einen Brief, den ich am Ende noch einmal durchlese und dann zur Kontrolle meiner Berufsbildnerin gebe. Nach allfälligen Korrekturen gebe ich es an die Auftraggeberin /dem Auftraggeber zur Unterschrift.

Bei einer Beschwerde ist es wichtig, dass die Formulierung immer sachlich, anständig und vollständig geschildert wird. Auch hier ist der Dienstleistungsgedanke oberstes Gebot.

## **Beispiel Beschwerdebrief**

Muster AG  
Musterstrasse 15  
1568 Musterhausen

Müschterli GmbH  
Müschterliweg 81  
0583 Musteringen

Musteringen, den 23. März 2005

## **Beschwerde Computer Bildschirm XXY**

---

Sehr geehrter Herr Muster

Vielen Dank für Ihre prompte Lieferung der zehn Computer-Bildschirme XXY vom 03. Januar 2005.

Leider mussten wir feststellen, dass drei der gelieferten Bildschirme einen Kratzer auf dem Glas aufweisen (siehe beiliegende Fotos).

Wir bitten Sie, die beschädigten Modelle bis zum 15. April 2005 zu ersetzen.

Besten Dank im Voraus für Ihre Bemühungen.

Freundliche Grüsse

Christopher Gasser

Fotos der defekten Computer-Bildschirme