

B1 CUSTOMER CONTACT ≈ 27 MIN

Apologising Professionally – *professionell entschuldigen*

Du kennst die Entschuldigungs-Skala — jetzt übst du, Fehler klar zu benennen, Verantwortung zu übernehmen und eine Lösung anzubieten.

Wähle die passende Stärke und mache die Entschuldigung vollständig:

benennen → Verantwortung übernehmen → beheben

; im Beruf ist

I do apologise for ...

die Standardform.

NAME

DATUM

DEIN AUFBAU

1 · SORTIEREN

2 · ERGÄNZEN

3 · KORRIGIEREN

4 · SCHREIBEN

BAUSTEIN 1 · SORTIERE ECHTE UND UNECHTE ENTSCULDIGUNGEN · CA. 4 MIN

●○○

Ordne jede Aussage einer Spalte zu: erkennt sie den Fehler wirklich an, oder zeigt sie nur Mitgefühl, Ausweichen oder Schuldverschiebung?

I'm sorry to hear that your launch has been postponed.

I do apologise for sending an inactive meeting link.

Please accept our apologies for cancelling today's product training.

I'm sorry if the expired code caused trouble.

Mistakes were made during your account setup.

We apologise for mislabelling the sample cartons.

I'm sorry you feel disappointed by the revised schedule.

I'm writing to apologise for leaving out the attachment.

NICHT-ENTSCULDIGUNG / MITGEFÜHL

ECHTE ENTSCULDIGUNG

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZE DIE PASSENDE ENTSCULDIGUNGSPHRASE · CA. 6 MIN

●●○

Ergänze jede Lücke mit dem passenden Wort aus der Lektion. Achte auf Register und Wortart.

- 01 I _____ apologise for deactivating your access pass too early.
- 02 Please accept our sincere _____ for cancelling the onboarding session at short notice.
- 03 _____ me, may I interrupt to clarify the service date?
- 04 I'm _____ about leaving the warranty card out of the parcel; I've emailed a copy now.
- 05 We apologise _____ publishing the old opening hours on our contact page.
- 06 This was our error, and _____ make sure each webinar guest receives a fresh access code.
- 07 To put this _____, we've replaced the expired voucher with a valid one.
- 08 I'm sorry to _____ that your regional office is closing.

BAUSTEIN 3 · FINDE UND KORRIGIERE DEN FEHLER · CA. 7 MIN

Jeder englische Satz enthält genau einen Fehler bei Wortart, Funktion oder Verantwortung. Unterstreiche ihn und schreibe den ganzen Satz professionell auf.

01 I apology for placing your logo on the outdated brochure.

02 I'm sorry if the contact form was unavailable this morning.

03 I apologise leaving your parking permit unactivated.

04 My apologise for the missing inspection certificate.

05 Mistakes were made with your onboarding paperwork.

06 I'm sorry you feel that way about the early closure of our helpdesk.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBE VOLLSTÄNDIGE ENTSCHULDIGUNGEN · CA. 8 MIN

Schreibe zu jeder Situation einen kurzen englischen Satz. Nutze den vorgegebenen Anfang und ergänze Verantwortung oder eine konkrete Lösung.

01 Eine Kalendereinladung nennt die falsche Zeitzone: Beginne mit „I do apologise for ...“ und korrigiere den Fehler.

02 Eine Sicherheitsschulung wurde kurzfristig abgesagt: Beginne mit „Please accept our sincere apologies for ...“ und nenne einen Ersatztermin.

03 In einer E-Mail fehlt das Compliance-Zertifikat: Beginne mit „I'm writing to apologise for ...“ und übernimm Verantwortung.

04 Ein Kunde hat marineblaue statt weiße Display-Elemente erhalten: Beginne mit „We apologise for ...“ und ergänze „To put this right, ...“ mit einer Lösung.

MINI-CHECK – KANN ICH DAS SCHON?

- ☐ Ich passe Stärke und Register an den Fehler und die betroffene Person an.
- ☐ Ich benenne den Fehler, übernehme Verantwortung, biete eine Lösung an und vermeide „sorry if ...“.
- ☐ Ich nutze „Excuse me“ vor einer Störung, „Sorry“ danach und erkenne „I'm sorry to hear that“ als Mitgefühl.
- ☐ Ich unterscheide das Verb apologise/apologize von apology/apologies und verwende apologise for plus Nomen oder -ing-Form.

Nicht alles angehakt? Wiederhole die Skala und die drei Schritte und versuche das Blatt morgen erneut.

Lösungsschlüssel

Vergleiche erst, wenn du fertig bist. Zu jeder Antwort steht das **Warum** — die Regel zählt mehr als das Ergebnis.

BAUSTEIN 1 · SORTIEREN

01 **Non-apology / sympathy** I'm sorry to hear that your launch has been postponed.

„I'm sorry to hear that“ drückt Mitgefühl aus.

02 **Real apology** I do apologise for sending an inactive meeting link.

Die professionelle Phrase benennt den konkreten Fehler.

03 **Real apology** Please accept our apologies for cancelling today's product training.

Die formelle Entschuldigung nennt klar den Anlass.

04 **Non-apology / sympathy** I'm sorry if the expired code caused trouble.

„If“ stellt infrage, ob ein Problem entstand.

05 **Non-apology / sympathy** Mistakes were made during your account setup.

Das Passiv verschweigt, wer Verantwortung übernimmt.

06 **Real apology** We apologise for mislabelling the sample cartons.

Die Firma entschuldigt sich konkret für den Fehler.

07 **Non-apology / sympathy** I'm sorry you feel disappointed by the revised schedule.

Er entschuldigt sich fürs Gefühl, nicht für den Fehler.

08 **Real apology** I'm writing to apologise for leaving out the attachment.

Der schriftliche Einstieg benennt das konkrete Versäumnis.

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZEN

01 **do**

Das betonte do macht die Entschuldigung emphatisch.

02 **apologies**

Nach sincere steht hier das Substantiv im Plural.

03 **Excuse**

„Excuse me“ steht vor einer Unterbrechung.

04 **sorry**

Sorry folgt, nachdem etwas schiefgegangen ist.

05 **for**

Auf apologise folgt for plus -ing-Form.

06 **we'll**

We'll leitet eine konkrete Zusage der Firma ein.

07 **right**

Die feste Wendung lautet „To put this right“.

08 **hear**

„Sorry to hear“ drückt Mitgefühl aus.

BAUSTEIN 3 · KORRIGIEREN

01 I **apologise** for placing your logo on the outdated brochure.

Nach I brauchst du das Verb apologise.

02 I'm sorry **that** the contact form was unavailable this morning.

Ohne if erkennst du das tatsächliche Problem an.

03 I apologise **for** leaving your parking permit unactivated.

Nach apologise steht immer for vor dem Objekt.

04 My **apologies** for the missing inspection certificate.

Nach my steht das Substantiv apologies.

05 This was our error with the onboarding paperwork.

This was our error übernimmt klar die Verantwortung.

06 I **apologise for closing our helpdesk early**.

Die echte Entschuldigung benennt den eigenen Fehler.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBEN

Deine Sätze dürfen anders lauten — prüfe nur, ob sie den Fehler klar benennen und Verantwortung oder eine konkrete Lösung enthalten.

01 I do apologise for listing the wrong time zone — that was my mistake, and I've sent a corrected invitation.

Der Satz benennt, übernimmt und behebt den Kalenderfehler.

02 Please accept our sincere apologies for cancelling the safety training — we'll offer a replacement session next Tuesday.

Der formelle Einstieg steht neben einer Lösung mit Termin.

03 I'm writing to apologise for omitting the compliance certificate — I should have checked, and it's attached now.

Der Satz benennt das Versäumnis und übernimmt Verantwortung.

04 We apologise for delivering navy units instead of white ones; to put this right, we'll exchange them on Monday.

Die Entschuldigung enthält einen konkreten Austauschplan.

NÄCHSTE BAUSTEINE — GRATIS ONLINE WEITERBAUEN

PASST DAZU

Customer Service Phrases

englisch-lehrer.com/lessons/customer-service-phrases

NÄCHSTER SCHRITT

Handling Complaints

englisch-lehrer.com/lessons/handling-complaints

ALLE LEKTIONEN

45+ Gratis-Lektionen

englisch-lehrer.com/lessons

HANNOVER

Schaufelder Straße 11 · 30167
englisch-lehrer.com/hannover

BERLIN

Kurfürstendamm 30 · 10719
englisch-lehrer.com/berlin

ONLINE-KURSE

englisch-lehrer.com/online
weltweit per Zoom

KONTAKT

+49 511 4739339
james@englisch-lehrer.com

