

B2

BUSINESS WRITING

≈ 27 MIN

Emails: Complaints – *üben auf Papier*

Du hast die Lektion gebaut — jetzt sicherst du die Beschwerde auf Papier. Neue Sätze, dieselbe Reihenfolge: Fakten, Folgen, Lösung mit Frist.

Bitte mit Person: **I would like you to ...** · Frist: **by + Datum**

NAME

DATUM

DEIN AUFBAU

1 · SORTIEREN

2 · ERGÄNZEN

3 · KORRIGIEREN

4 · SCHREIBEN

BAUSTEIN 1 · SORTIERE NACH DEM BAUSTEIN · CA. 4 MIN



Sätze, die sagen, **was genau schiefgelaufen ist**, gehören nach links. Sätze, die sagen, **was das Problem verursacht hat**, gehören nach rechts.

Order 3318 arrived on 9 May, not 2 May.

As a result, our team lost a full day.

This has delayed the opening by a week.

Three of the ten lamps were broken.

This means our client is still waiting.

The invoice shows 50 hours, not 42.

Your technician did not come on Monday.

As a result, we had to rent a projector.

This has caused extra costs for us.

The software stopped working on 4 June.

FAKTEN · FACTS	FOLGEN · IMPACT

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZE DAS FEHLENDE WORT · CA. 6 MIN



Ergänze das fehlende Wort. Jeder Satz stammt aus einer Beschwerde-E-Mail — lies ihn ganz, bevor du schreibst.

01 I am writing to complain invoice 2207.02 Could you send the missing parts 30 June at the latest?03 I would like you check the delivery.04 a result, we missed the deadline.05 I look forward to from you.06 I would like to a complaint about order 18.07 This caused extra costs for our team.08 Two of the five chairs arrived broken legs.

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



In jedem Satz steckt genau ein Fehler. Unterstreiche ihn und schreibe den ganzen Satz richtig auf.

01 I want that you refund the full amount.

02 We would like to make a reclamation about order 52.

03 Despite of my reminder, the parts are still missing.

04 I look forward to receive your reply.

05 Please send the corrected invoice until Friday.

06 I complained the supplier about the delay.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBE DEINE EIGENEN SÄTZE · CA. 8 MIN



Schreibe zu jeder Aufgabe einen eigenen Satz für deine nächste Beschwerde. Denk an die Reihenfolge: Fakten, Folgen, Lösung mit Frist.

01 Die Fakten: Nenne Bestellnummer, Datum und Problem — „I am writing to complain about ...“

02 Die Folgen in einem Satz — „As a result, ...“ oder „This has caused ...“

03 Deine Bitte mit Frist — „I would like you to ... by ...“

04 Dein Schlusssatz — „I look forward to ...“

MINI-CHECK – KANN ICH DAS SCHON?

- ☐ Ich nenne im ersten Satz Bestellnummer, Datum und Problem.
- ☐ Ich zeige in einem Satz, was das Problem verursacht hat.
- ☐ Nach „would like“ nenne ich die Person und dann „to“ + Verb.
- ☐ Ich setze eine Frist mit „by“ und schließe mit „I look forward to ...“.

Nicht alles angehakt? Bau die Lektion noch einmal 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

- | | |
|---|--|
| <p>01 Facts — "Order 3318 arrived on 9 May, not 2 May."
<i>Bestellnummer und Daten zeigen genau, was schiefgelaufen ist.</i></p> <p>02 Impact — "As a result, our team lost a full day."
<i>„As a result“ leitet die Folge des Problems ein.</i></p> <p>03 Impact — "This has delayed the opening by a week."
<i>Der Satz sagt, was das Problem verursacht hat.</i></p> <p>04 Facts — "Three of the ten lamps were broken."
<i>Eine genaue Zahl beschreibt den Schaden.</i></p> <p>05 Impact — "This means our client is still waiting."
<i>„This means ...“ verbindet das Problem mit seiner Folge.</i></p> | <p>06 Facts — "The invoice shows 50 hours, not 42."
<i>Zwei Zahlen zeigen den Fehler in der Rechnung.</i></p> <p>07 Facts — "Your technician did not come on Monday."
<i>Was nicht passiert ist, mit einem Tag.</i></p> <p>08 Impact — "As a result, we had to rent a projector."
<i>Die Folge kostet dich Zeit oder Geld.</i></p> <p>09 Impact — "This has caused extra costs for us."
<i>„This has caused ...“ nennt die Folge direkt.</i></p> <p>10 Facts — "The software stopped working on 4 June."
<i>Was genau nicht funktioniert und seit wann.</i></p> |
|---|--|

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZEN

- | | |
|--|--|
| <p>01 I am writing to complain about invoice 2207
<i>Du beschwerst dich „about“ eine Sache.</i></p> <p>02 Could you send the missing parts by 30 June at the latest
<i>Eine Frist für eine einmalige Handlung nimmt „by“.</i></p> <p>03 I would like you to check the delivery
<i>Nach „would like“ und Person folgt „to“ + Verb.</i></p> <p>04 As a result, we missed the deadline
<i>„As a result“ leitet die Folge ein.</i></p> | <p>05 I look forward to hearing from you
<i>Nach der Präposition „to“ steht die -ing-Form.</i></p> <p>06 I would like to make (or file) a complaint about order 18
<i>Das Substantiv „complaint“ steht meist mit „make“.</i></p> <p>07 This has caused extra costs for our team
<i>„This has caused ...“ ist der feste Rahmen für die Folge.</i></p> <p>08 Two of the five chairs arrived with broken legs
<i>„Arrive with“ beschreibt den Zustand bei der Lieferung.</i></p> |
|--|--|

BAUSTEIN 3 · KORRIGIEREN

- | | |
|--|---|
| <p>01 I would like you to (or want you to) refund the full amount.
<i>Person als Objekt plus „to“ + Verb statt that-Satz.</i></p> <p>02 We would like to make a complaint about order 52.
<i>„Reclamation“ ist ein falscher Freund – die Beschwerde heißt „complaint“.</i></p> <p>03 Despite my reminder, the parts are still missing.
<i>Nach „despite“ folgt das Substantiv direkt, ohne „of“.</i></p> | <p>04 I look forward to receiving your reply.
<i>Nach der Präposition „to“ steht die -ing-Form.</i></p> <p>05 Please send the corrected invoice by Friday.
<i>Eine Frist nimmt „by“, „until“ beschreibt eine Dauer.</i></p> <p>06 I complained to the supplier about the delay.
<i>Die Person steht nach „to“, die Sache nach „about“.</i></p> |
|--|---|

BAUSTEIN 4 · SCHREIBEN

Deine Sätze dürfen anders lauten — prüfe nur, ob du Fakten mit Nummer und Datum nennst, die Folge zeigst und eine Lösung mit „by“-Frist verlangst.

- | | |
|--|--|
| <p>01 "I am writing to complain about order 6610, which arrived on 3 June without the cables."
<i>Bestellnummer, Datum und Problem in einem Satz.</i></p> <p>02 "As a result, we could not set up the new office on time."
<i>Ein Satz, der die Folge zeigt.</i></p> | <p>03 "I would like you to send the missing cables by 10 June."
<i>Eine konkrete Lösung mit Frist.</i></p> <p>04 "I look forward to your reply."
<i>Ein ruhiger Schlusssatz, der eine Antwort erwartet.</i></p> |
|--|--|

NÄCHSTE BAUSTEINE – GRATIS ONLINE WEITERBAUEN

GRUNDLAGE

Emails: Making Requests

englisch-lehrer.com/lessons/email-requests

PASST DAZU

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

