+49 511 4739339
james@englisch-lehrer.com · www.englisch-lehrer.com

B1 CUSTOMER CONTACT ≈ 25 MIN

Handling Complaints – *professionell reagieren*

Du hast die vier Schritte kennengelernt — jetzt übst du professionelle Antworten auf neue Kundenbeschwerden.

Folge **Acknowledge → Apologise → Act → Follow up** : Formuliere die Diagnose weich und die Zusage mit I'll/We'll plus Frist direkt.

NAME _____ DATUM _____

DEIN AUFBAU 1 · SORTIEREN ○ 2 · ERGÄNZEN ○ 3 · KORRIGIEREN ○ 4 · SCHREIBEN ○

BAUSTEIN 1 · SORTIERE NACH DEM TON · CA. 4 MIN ●○○

Ordne jede englische Antwort einer Spalte zu: Klingt sie zu direkt oder professionell? Achte auf Schuldzuweisungen, Befehle und hilfreiche Weichmacher.

- You ordered the wrong quantity.
- I completely understand your frustration about the second charge.
- You must accept a later installation date.
- Thank you for letting us know about the broken part.
- Calm down; it was only one missed callback.
- It seems there may have been a mix-up with the size.
- Your bank caused the refund delay.
- I'm afraid the appointment will need to be cancelled.

ZU DIREKT	PROFESSIONELL

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZE DIE PASSENDE PHRASE · CA. 6 MIN ●●○

Ergänze die Lücke mit dem passenden Weichmacher oder Verb. Verwende nur Phrasen aus der Lektion und achte auf konkrete Fristen.

01 We'll _____ the second card charge within the hour.
02 When will I _____ my refund for the cancelled appointment?
03 _____ the installation cannot take place on Monday.
04 _____ send a photo of the broken part, please?
05 _____ call you back about the missed appointment by 3 p.m.
06 _____ send the correct size by Friday.
07 It _____ there may have been a mix-up with the quantity.
08 There _____ have been a mix-up with the appointment time.

DEIN AUFBAU

1 · SORTIEREN ○ | 2 · ERGÄNZEN ○ | 3 · KORRIGIEREN ○ | 4 · SCHREIBEN ○

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

Jeder Satz enthält einen typischen Fehler im Kundenkontakt. Unterstreiche ihn und schreibe die professionelle Version vollständig auf.

01 We will control the charge on your card again.

02 When do I become my refund for the cancelled booking?

03 You must send the serial number today.

04 Calm down, please, and tell me about the missed callback.

05 You chose the wrong size in the order form.

06 The installation team cannot come before Thursday.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBE PROFESSIONELLE ANTWORTEN · CA. 8 MIN ●●●

Schreibe zu jeder Situation einen englischen Satz. Nutze den vorgegebenen Satzanfang und bleibe konkret.

01 Doppelte Kartenbelastung: Beginne mit „I do apologise …“ und entschuldige dich ausdrücklich.

02 Verspätete Installation: Beginne mit „I'll …“ und nenne eine Frist.

03 Defektes Teil: Beginne mit „Could you …, please?“ und bitte um ein Foto.

04 Verpasster Rückruf: Beginne mit „It seems there may have been …“ und vermeide direkte Schuld.

MINI-CHECK – KANN ICH DAS SCHON?

- ☐ Ich nutze die Reihenfolge Acknowledge → Apologise → Act → Follow up.
- ☐ Ich formuliere Diagnosen weich, aber Zusagen mit I'll/We'll und einer Frist direkt.
- ☐ Ich sage zu einem verärgerten Kunden nie „Calm down“.
- ☐ Ich kenne die falschen Freunde: bekommen heißt get/receive, kontrollieren heißt check/look into.

Nicht alles angehakt? Wiederhole die vier 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 **Too direct** You ordered the wrong quantity.
Direkte Schuldzuweisung wirkt unprofessionell.

02 **Professional** I completely understand your frustration about the second charge.
Die Phrase erkennt den Ärger zuerst an.

03 **Too direct** You must accept a later installation date.
Must klingt gegenüber Kunden wie ein Befehl.

04 **Professional** Thank you for letting us know about the broken part.
Die Phrase erkennt die Meldung professionell an.

05 **Too direct** Calm down; it was only one missed callback.
„Calm down" wirkt herablassend.

06 **Professional** It seems there may have been a mix-up with the size.
Der Hedge vermeidet direkte Schuld.

07 **Too direct** Your bank caused the refund delay.
Die Formulierung weist direkt Schuld zu.

08 **Professional** I'm afraid the appointment will need to be cancelled.
I'm afraid leitet schlechte Nachrichten höflich ein.

BAUSTEIN 2 · ERGÄNZEN

01 **check**
Check bedeutet hier prüfen; control ist ein falscher Freund.

02 **get**
Get bedeutet bekommen; become bedeutet werden.

03 **I'm afraid**
I'm afraid leitet die schlechte Nachricht ein.

04 **Could you**
Could you plus please macht die Bitte höflich.

05 **I'll**
I'll macht mit der Frist eine konkrete Zusage.

06 **We'll**
We'll plus Frist formuliert eine klare Zusage.

07 **seems**
It seems schwächt die Diagnose ab.

08 **may**
May have been vermeidet direkte Schuld.

BAUSTEIN 3 · KORRIGIEREN

01 We will **check** the charge on your card again.
Check heißt prüfen; control heißt steuern.

02 When do I **get** my refund for the cancelled booking?
Get bedeutet bekommen; become bedeutet werden.

03 **Could you send the serial number today, please?**
Could you plus please ersetzt den unhöflichen Befehl.

04 **I completely understand your frustration.** Please tell me about the missed callback.
Anerkennen deeskaliert; Calm down tut es nicht.

05 **It seems there may have been a mix-up** with the size in the order form.
Der Hedge vermeidet direkte Schuldzuweisung.

06 **I'm afraid** the installation team cannot come before Thursday.
I'm afraid leitet schlechte Nachrichten höflich ein.

BAUSTEIN 4 · SCHREIBEN

Deine Sätze dürfen anders lauten — prüfe nur, ob die vorgegebene Phrase und eine passende professionelle Reaktion enthalten sind.

01 I do apologise for the duplicate charge on your card.
Das betonte do verstärkt die Entschuldigung.

02 I'll confirm the new installation time by 4 p.m.
I'll plus Frist macht die Zusage konkret.

03 Could you send a photo of the broken part, please?
Could you plus please formuliert eine höfliche Bitte.

04 It seems there may have been a mix-up with the callback time.
Die doppelte Abschwächung vermeidet Schuld.

NÄCHSTE BAUSTEINE — GRATIS ONLINE WEITERBAUEN

PASST DAZU
Customer Service Phrases
englisch-lehrer.com/lessons/customer-service-phrases

NÄCHSTER SCHRITT
Answering the Phone
englisch-lehrer.com/lessons/answering-the-phone

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