

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie sicherstellen wollen, dass Sie alles richtig verstanden haben:

- Könnten Sie bitte die genaue Bezeichnung des Artikels noch einmal wiederholen?
- Würden/Könnten Sie bitte Ihren letzten Satz wiederholen?
- Was/Wie war noch mal Ihr Name / das genaue Gewicht ...?
- Würden/Könnten Sie bitte etwas lauter/deutlicher/langsamer sprechen?
- Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann möchten Sie ...
- Habe ich Sie richtig verstanden? Sie möchten ...
- Habe ich Sie / Haben wir uns missverstanden, oder möchten Sie ...
- Darf ich Ihren Auftrag noch einmal kurz wiederholen? Sie möchten ...
- Wenn ich noch einmal kurz zusammenfassen darf? Es geht darum, dass ...
- Was/Wie war noch mal der genaue Liefertermin?
- Was/Wie war noch mal Ihre Frage?

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie den Grund der Beschwerde nennen wollen:

- An Ihrer letzten Lieferung mussten wir leider einige Mängel feststellen: ...
- Ihre letzte Lieferung kam mit zwei Wochen Verspätung.
- Die Ware wies etliche Qualitätsmängel auf.

Sie auf Ihren Ansprüchen bestehen wollen:

- Wir müssen schon darauf bestehen, dass Sie den Vertrag erfüllen.
- Wir erwarten von Ihnen, dass Sie die beschädigte Ware zurücknehmen.
- Wir bitten Sie, die vereinbarte Menge so schnell wie möglich zu liefern.

Sie eine Lösung des Problems vorschlagen wollen:

- Vielleicht sollten wir noch einmal über den Preis reden.
- Ich schlage Ihnen vor, uns zum Ausgleich beim Preis entgegenzukommen.
- Für wann können Sie uns die restliche Lieferung verbindlich zusagen?

B Das können Sie sagen, wenn ...

Sie Verständnis für das Problem Ihres Gesprächspartners signalisieren wollen:

- Ich kann Ihren Ärger gut verstehen/nachvollziehen.
- An Ihrer Stelle wäre ich jetzt auch verärgert / würde ich mich auch ärgern.
- Ich verstehe, dass das für Sie sehr unangenehm ist.

Sie einen Fehler aufseiten Ihrer Firma einräumen wollen:

- Ich muss leider zugeben, dass Sie recht haben.
- Da ist uns leider ein schlimmer Fehler/Irrtum unterlaufen.
- Es stimmt, bedauerlicherweise haben wir den Liefertermin nicht eingehalten.

Sie eine Beschwerde höflich zurückweisen wollen:

- So leid es mir tut, aber dafür sind wir nicht verantwortlich.
- Da muss ich Ihnen leider widersprechen.
- Für mich stellt sich der Sachverhalt anders dar: ...

Sie sich entschuldigen wollen:

- Ich bedaure sehr, dass uns dieser Fehler/Irrtum unterlaufen ist.
- Es tut mir wirklich sehr leid, dass das passiert ist.
- Für diese Panne bitte ich Sie vielmals um Entschuldigung.

Sie eine Lösung des Problems in Aussicht stellen wollen:

- Ich werde mich persönlich um die Angelegenheit kümmern.
- Wir werden unser Bestes tun, um das Problem zu lösen.
- Was halten Sie von folgendem Vorschlag? ...