

Verben mit Präpositionen II

(1)

Thema: „Umgang mit Reklamationen“

Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen und Endungen:

Tipps für Mitarbeiter/innen des Kundendienstes

1. Erkundigen Sie sich _____ d ___ Zufriedenheit des Kunden!
2. Gehen Sie gezielt _____ d ___ Problem oder d ___ Wunsch des Kunden ein!
3. Stellen Sie ruhig und sachlich Zwischenfragen, denn dies zeugt _____ Ihr ___ Interesse!
4. Konzentrieren Sie sich aber dabei _____ d ___ Wesentliche!
5. Vermitteln Sie dem Kunden Ihr Bedauern, dass es _____ d ___ Panne gekommen ist!
6. Bitten Sie ihn bei Lieferverzögerungen ___ Nachsicht, und erklären Sie ihm, was Sie tun werden, damit ihm schnellstmöglich die bestellte Ware zugestellt wird!
7. Sagen Sie ihm bei weiterem Klärungsbedarf einen festen Termin zu, an dem Sie sich wieder _____ ih ___ melden!
8. Verweisen Sie nicht stereotyp _____ Ihr ___ Vorschriften, wenn der Kunde _____ Umtausch oder ___ Rückerstattung des Kaufpreises besteht!
9. Verständigen Sie sich mit dem Kunden _____ ein ___ für beide Seiten akzeptabl ___ Höhe des Preisnachlasses.
10. Erläutern Sie die Gründe, die _____ d ___ Zurückweisung der Reklamation geführt haben.
11. Wenn Sie einen Brief _____ ein ___ Kunden versenden, achten Sie _____ klar ___ und verständlich ___ Formulierungen!
12. Greifen Sie dabei nie _____ Formulierungen zurück, die Sie _____ ein ___ Gespräch mit Kunden nicht verwenden würden.
13. Erboste Kunden werden sich anfänglich in den seltensten Fällen _____ d ___ eigentlich ___ Problem konzentrieren.
14. Manche Kunden verlangen direkt _____ d ___ Vorgesetzten oder gleich _____ d ___ Geschäftsführer.



Verben mit Präpositionen II

(2)

Thema: „Umgang mit Reklamationen“

15. Achten Sie dar _____, dass der Kunde nicht den Eindruck bekommt, dass Sie nicht _____ d _____ hinreichend _____ Kompetenzen verfügen, um _____ d _____ Reklamation zu entscheiden!
16. Lassen Sie sich nicht _____ provozierend _____ Bemerkungen hinreißen, wenn ein Kunde seine Beschwerde in einem aggressiven Ton vorträgt!
17. Meist genügt es bereits, den Kunden _____ sein _____ unangemessen _____ Verhalten hinzuweisen!
18. Versuchen Sie, emotional aufgeladene Gespräche _____ d _____ sachlich _____ Kern zu reduzieren!
19. Am Telefon können Sie mit der Art Ihrer Formulierungen und Ihrem Tonfall _____ d _____ Gesprächspartner in der gewünschten Weise einwirken.
20. Indem Sie den Kunden bitten, den bestehenden Defekt zu beschreiben, zwingen Sie ihn _____ Sachlichkeit!
21. Wenn ein Kunde damit droht, sich _____ d _____ Medien zu wenden, sollten Sie die Unternehmensleitung informieren.

