

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.



Verben mit Präpositionen II

Lösungsschlüssel

Thema: „Umgang mit Reklamationen“

1. **nach der** Zufriedenheit (Dat.)
2. **auf das** Problem / **den** Wunsch (Akk.)
3. **von Ihrem** Interesse (Dat.)
4. **auf das** Wesentliche (Akk.)
5. **zu der** Panne (Dat.)
6. **um** Nachsicht (Akk.)
7. **bei ihm** (Dat.)
8. **auf ihre** Vorschriften, **auf den** Umtausch / **die** Rückerstattung (Akk.)
9. **auf eine** für beide Seiten **akzeptable** Höhe (Akk.)
10. **zur (zu der)** Zurückweisung (Dat.)
11. **an einen** Kunden (Akk.), **auf klare** und **verständliche** Formulierungen (Akk.)
12. **auf** Formulierungen (Akk.) , **in/(bei) einem** Gespräch (Dat.)
13. **auf das eigentliche** Problem (Akk.)
14. **nach dem** Vorgesetzten / **nach dem** Geschäftsführer (Dat.)
15. Achten Sie **darauf** (Akk.) /**über die hinreichenden** Kompetenzen (Akk.) / **über die Reklamation** (Akk.)
16. **zu provozierenden** Bemerkungen (Dat.)
17. **auf sein unmögliches** Verhalten (Akk.)
18. **auf den sachlichen** (Akk.)
19. **auf den** Gesprächspartner (Akk.)
20. **zur** Sachlichkeit (Dat.)
21. **an die** Medien (Akk.)

