

## Rollenspiel zum Thema Reklamation

### „Maschinenkauf“

(2 Teilnehmer, Niveau: ab B1)



Geschäftsfall	„Maschinenkauf“
Rolle A	Herr/Frau Steuber (Geschäftsführer/in eines süddeutschen Unternehmens der metallverarbeitenden Industrie)
Aufgabe	<p>Sie haben von einer britischen Firma zwei Biegemaschinen gekauft. Der Probelauf verlief reibungslos, aber im Regelbetrieb sind bereits am ersten Tag Probleme aufgetreten, so dass beide Maschinen nicht mehr eingesetzt werden können.</p> <p>Sie setzen sich telefonisch mit dem britischen Produzenten (Herr/Frau Telling) in Verbindung.</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sie benötigen die Maschinen dringend, um bestehende Auftragsverpflichtungen termingerecht erfüllen zu können.</li> <li>➤ Drängen Sie deshalb eine schnelle Erledigung der Angelegenheit.</li> <li>➤ Weisen Sie dezent darauf hin, dass Sie ansonsten die Kosten, die Ihnen bei nicht rechtzeitiger Lieferung des Auftrags drohen (Vertragstrafen), geltend machen würden.</li> </ul>



Geschäftsfall	„Maschinenkauf“
Rolle B	Herr/Frau Telling (britische/r Poduzent/in von Biegemaschinen für die metallverarbeitende Industrie)
Aufgabe	<p>Ihr/e deutsche/r Geschäftspartner/in (Herr/Frau Steuber), dem/der Sie termingerecht Biegemaschinen geliefert haben, ruft bei Ihnen an und teilt Ihnen mit, dass bei den gelieferten Maschinen bereits am ersten Produktionstag Störungen aufgetreten sind, die einen weiteren Einsatz unmöglich machen.</p> <p>Bei dem von Ihrem eigenen Techniker durchgeführten Probelauf hatten die Maschinen einwandfrei funktioniert.</p>
Gesichtspunkte	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ Sie versprechen dem deutschen Partner, eine/n Techniker/in zu schicken, der/die sich des Problems annimmt. Dies kann jedoch frühestens in drei Tagen erfolgen, da derzeit kein/e Mitarbeiter/in frei verfügbar ist.</li> <li>➤ Sie weisen dezent darauf hin, dass die Reparatur nur dann kostenlos sein wird, wenn die Störung nicht durch falsche Bedienung der Maschinen entstanden ist.</li> </ul>

