

Sektor: Einzelhandel

Aufgabenbereich 2: WAS MUSS ICH ÜBER DIE KOMMUNIKATION MIT KUNDEN WISSEN?

Thema 3	Wie bearbeite ich Reklamationen und Umtausch?
Sprachniveau	B1
Hier lernen Sie,	<ul style="list-style-type: none"> <li>• was eine Beschwerde ist und wie Sie damit umgehen</li> <li>• was ein Widerrufsrecht ist</li> <li>• was bei Umtausch- oder Rückgaberecht gilt</li> <li>• wie Sie mit unfreundlichen Kund/innen umgehen</li> <li>• wie Sie schriftlich auf eine Beschwerde reagieren</li> </ul>

1. In dem Bekleidungsgeschäft, in dem Sie als Verkäufer/in arbeiten, sind Kunden oft über etwas unzufrieden und beschwerten sich bei Ihnen. In dem Video bekommen sie Informationen über Gründe von Beschwerden und wie Sie damit umgehen können.

a. Sehen Sie sich das Video an und lösen Sie die Aufgaben.



<https://www.youtube.com/watch?v=7iBk-D0bukA&t=10s>

1

Sie haben nun herausgefunden, welche Gründe es für Kundenbeschwerden gibt und wollen es Ihrem Kollegen erklären. Unterstreichen Sie in jeder Aussage das passende Adverb.

**Beispiel:** Die Preisauszeichnung ist zu hoch/niedrig/aktuell.

- 1) Es gibt zu viel/kurz/wenig Auswahl an Produkten.
- 2) Leistungen werden zu kurz/langsam/klein ausgeführt.
- 3) Es steht zu viel/laut/wenig Verkaufspersonal zur Verfügung.
- 4) Die Warteschlange an der Kasse ist zu lang/breit/tief.
- 5) Die Warenpräsentation ist zu übersichtlich/sichtbar/unübersichtlich.

b. Besprechen sie mit Ihrem Lernpartner die Gründe für Kundenbeschwerden. Machen Sie ein Rollenspiel, eine Person ist der Kunde, die andere der Verkäufer. Der Kunde bringt eine Beschwerde vor. Sprechen Sie und finden Sie Lösungen für das Problem des Kunden. Tauschen sie dann die Rollen.

**2. Viele Käufer/innen bestellen sich Waren von Online-Anbietern im Internet. Als Verkäufer/in im Einzelhandel möchten Sie sich über Vor- und Nachteile des Einkaufens im Laden beziehungsweise des Bestellens im Internet informieren. Ihr Kollege erklärt Ihnen, dass es bei Kaufverträgen, die nicht in einem Geschäft abgeschlossen werden, ein Widerrufsrecht gibt.**

**a. Sehen Sie sich das Video an und lösen Sie die Aufgaben.**



[https://www.youtube.com/watch?v=zqCSR81GPIA&list=PLFL8UotHiBrZE1c\\_M2Ds-za-5Tf3L-lyZ&index=7](https://www.youtube.com/watch?v=zqCSR81GPIA&list=PLFL8UotHiBrZE1c_M2Ds-za-5Tf3L-lyZ&index=7)

**Lesen Sie die Sätze und setzen Sie die passende Konjunktion ein.**

falls \* als \* wenn \* ob \* als \* sobald \* wenn

- 1) \_\_\_\_\_ ein Kaufvertrag im Internet abgeschlossen wird, besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht.
- 2) Das Widerrufsrecht beginnt, \_\_\_\_\_ die komplette Bestellung beim Käufer angekommen ist.
- 3) \_\_\_\_\_ der Käufer nicht vom Verkäufer über das Widerrufsrecht belehrt wurde, ist die Widerrufsfrist länger \_\_\_\_\_ 14 Tage.
- 4) \_\_\_\_\_ dem Käufer die Ware nicht gefällt, kann er eine Mitteilung an den Händler schreiben.
- 5) Der Käufer schickt die Ware zurück. Rechtlich ist es so, \_\_\_\_\_ hätte es den Kauf nie gegeben.
- 6) In den AGB des Händlers ist festgehalten, \_\_\_\_\_ er die Rücksendekosten übernimmt.

**b. Beim Einkauf im Geschäft besteht für den Käufer nach den gesetzlichen Regelungen kein Recht, die gekaufte Ware ohne Grund wieder zurückzugeben. Viele Einzelhändler ermöglichen ihren Kunden jedoch ein Umtausch- oder Rückgaberecht, zum Beispiel innerhalb von 14 Tagen. Oft ist ein Hinweis dazu auf dem Kassenbon vermerkt. Sprechen Sie mit Ihrem Lernpartner über die Vor- und Nachteile beim Einkauf im Geschäft und im Internet.**

**3. Bei Ihrer Tätigkeit in dem Modehaus A&E kommt es öfters vor, dass Kunden/innen etwas reklamieren wollen. Nicht immer finden Kunden/innen oder Verkäufer/innen bei diesen Gesprächen einen freundlichen und höflichen Ton.**

**a. Lesen Sie die beiden Kundengespräche und lösen Sie die Aufgaben.**

### GESPRÄCH 1

**Kundin:** Entschuldigen Sie bitte, ich habe vor zwei Tagen diese Bluse bei Ihnen gekauft. Zu Hause beim Anprobieren ist mir ein Loch an der Seite aufgefallen. Ich würde die Bluse gern reklamieren.

**Verkäuferin:** Ja, dann zeigen Sie mir mal das Etikett und den Kassenbon.

**Kundin:** Leider war das Etikett schon abgerissen, als ich die Bluse gekauft habe. Die Dame an der Kasse musste die Artikelnummer von Hand eingeben.

- Verkäuferin: Also, dann hätten Sie der Mitarbeiterin an der Kasse sagen sollen, dass sie das auf dem Kassensbon vermerken soll!
- Kundin: Aber Ihre Mitarbeiterin hat das doch gesehen. Sie müsste doch wissen, dass sie das auf dem Kassensbon notieren sollte.
- Verkäuferin: Schau mal, an der Bluse ist Make-up. Du hast die Bluse doch schon getragen! Das ist ja eine Frechheit, dass du kommst und sie zurückgeben willst!
- Kundin: Die Make-up-Spuren waren schon an der Bluse, als ich sie gekauft habe. Das war für mich kein Problem, da es sich einfach auswaschen lässt.
- Verkäuferin: Also das ist wirklich die Höhe! Du hast die Bluse getragen, ein Loch hineingerissen und Make-up-Spuren hinterlassen und nun willst du sie wieder zurückgeben! Da könnte ja jeder kommen!

### GESPRÄCH 2

- Kundin: Schauen Sie doch mal, ich habe vor Kurzem dieses T-Shirt für meine Tochter hier gekauft. Ich habe es gleich gewaschen und jetzt ist es komplett verdorben.
- Verkäuferin: Guten Tag, zeigen Sie mir doch einmal das T-Shirt. Was ist denn passiert?
- Kundin: Na, es ist verfärbt. So kann es meine Tochter jedenfalls nicht mehr anziehen!
- Verkäuferin: Ah ja, ich sehe schon, die Applikationen haben auf den Stoff abgefärbt. Das tut mir leid, das ist wirklich sehr ärgerlich.
- Kundin: Ja, klar ist das ärgerlich, und wie!
- Verkäuferin: Haben Sie denn den Kassensbon noch?
- Kundin: Nein, den Kassensbon habe ich nicht mehr. Soll das heißen, ich kann das T-Shirt ohne den Bon nicht reklamieren? Aber das sieht man doch, dass das beim Waschen abgefärbt hat, dass das ein Fehler an dem Druck auf dem T-Shirt ist.
- Verkäuferin: Wann haben Sie das T-Shirt denn gekauft? Vor Kurzem erst, sagen Sie?
- Kundin: Ja, letzte oder vorletzte Woche, glaube ich.
- Verkäuferin: Gut. Es tut uns sehr leid, dass Sie mit diesem T-Shirt so viel Pech hatten. Sie bekommen selbstverständlich das Geld zurück, das ist in diesem Fall auch ohne Kassensbon möglich.
- Kundin: Na, das will ich aber auch hoffen! Also wirklich, so etwas Ärgerliches!
- Verkäuferin: Hier bitteschön, Ihr Geld. Und ich möchte mich noch einmal entschuldigen. Ich hoffe sehr, dass sie bei weiteren Einkäufen bei uns keine Probleme mehr haben.
- Kundin: Das werde ich mir sehr überlegen, ob ich hier noch einmal einkaufe!

**Wer ist im ersten Gespräch freundlich und wer unfreundlich? Und wer im zweiten Gespräch? Ergänzen Sie die Tabelle.**

	freundlich	unfreundlich
Gespräch 1		
Gespräch 2		

**b. Machen Sie Rollenspiele mit Ihrem/r Lernpartner/in. Wie könnten sich die Verkäuferin im ersten Gespräch und die Kundin im zweiten Gespräch freundlicher und höflicher verhalten?**

**4. Eine Kollegin erzählt Ihnen von einer Freundin, die in dem Modegeschäft WIDE'N'HIGH als Verkäuferin arbeitet. Eine Kundin hatte auf einer Online-Verbraucherschutzseite nach ihrem Einkauf bei WIDE'N'HIGH eine Beschwerde geschrieben.**

**a. Lesen Sie, was das Problem der Kundin war.**

Vor ein paar Tagen habe ich eine Jeans bei WIDE'N'HIGH gekauft. Weil ich es eilig hatte, habe ich die Jeans im Laden nur kurz anprobiert und zu Hause gemerkt, dass sie mir doch ein wenig zu klein war. Zwei Tage später wollte ich die Jeans im Geschäft zurückgeben, ich hatte sie nicht getragen und auch die Etiketten noch nicht abgemacht. Die Verkäuferin wollte mir aber nur einen Gutschein geben, und das finde ich nicht in Ordnung.

Ich habe keine andere Jeans in der passenden Größe gefunden. Ich finde, die Verkäuferin hätte mich bereits beim Bezahlen informieren müssen, dass ich die Jeans bei einer Rückgabe nur gegen einen Gutschein eintauschen kann. Ich weiß nicht, was ich davon halten soll, dass man bei einem ungetragenen Stück nicht sein Geld zurückbekommt. Mit dem Gutschein kann ich jetzt gar nichts anfangen.

Bisher habe ich die Erfahrung gemacht, dass ich Kleidungsstücke ohne Probleme zu Hause anprobieren und gegen Geld wieder zurückgeben kann. Das war mir völlig neu, dass das bei WIDE'N'HIGH nicht so ist. Das finde ich wirklich nervig. Ich werde sicher nicht mehr dort einkaufen.

**Welche Aussagen sind richtig? Markieren Sie.**

- 1) Die Kundin hat die Jeans erst zuhause anprobiert.
- 2) Das Preisschild ist noch an der Hose.
- 3) Die Kundin fühlt sich unfair behandelt.
- 4) Die Kundin denkt, dass sie nicht informiert wurde.
- 5) Die Kundin hat sich für den Gutschein eine neue Hose ausgesucht.
- 6) Die Kundin schreibt über ihre Erfahrungen bei anderen Läden.

**b. Spielen Sie in einem Rollenspiel mit Ihrem/r Lernpartner/in das Gespräch zwischen Kundin und Verkäuferin.**

**c. Lesen Sie die Antwort einer Expertin für Verbraucherschutz, die die Kundin über ihre Rechte bei einem Umtausch aufklärt. Was hat die Expertin geschrieben? Unterhalten Sie sich in kleinen Gruppen – wer hatte in diesem Fall recht? Warum? Diskutieren Sie.**

Bei einem Einkauf im Laden haben Sie keinen Rechtsanspruch auf eine Rückgabe der Ware. Aber viele Händler bieten ihren Kunden freiwillig die Möglichkeit an, gekaufte Teile zurückzugeben oder umzutauschen. Wie dieses Rückgaberecht genau aussieht, kann der Händler entscheiden. Bei einem Einkauf bei WIDE'N'HIGH, wie es bei Ihnen der Fall ist, ist das Rückgaberecht so geregelt, dass es einen Gutschein gibt. Es ist verständlich, dass das für manche Kunden nicht die Ideallösung ist. Besteht der Händler auf seinem Recht, können Sie ja für sich entscheiden, dort nicht mehr einzukaufen. Es ist in jedem Fall sinnvoll, auch in anderen Läden bereits beim Kauf vor Ort nachzufragen, welche Rückgaberegelungen es gibt.

**5. Auch Luise Lorenz von der Marketing and Communication-Abteilung der Firma WIDE'N'HIGH antwortet der Kundin Frau Seibler auf ihre Beschwerde im Internet-Forum.**

**a. Lesen Sie die E-Mail von Frau Lorenz und ergänzen Sie die fehlenden Verben. Wo gehört ein Infinitiv mit zu und wo ohne zu? Tipp: Achten Sie auf trennbare und nicht trennbare Verben.**

Sehr geehrte Frau Seibler,

wir freuen uns, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, uns Ihre Unzufriedenheit \_\_\_\_\_  
(mitteilen). Vielen Dank für Ihr Feedback!

Unser Unternehmen hat diese Umtauschregelung vereinbart, die besagt, dass Kunden das Recht haben, ungetragene Kleidungsstücke im Zeitraum von 30 Tagen \_\_\_\_\_ (zurückgeben), sofern der Originalkassenbeleg mit vorgelegt wird. Es ist möglich, die Ware in einer beliebigen WIDE'N'HIGH-Filiale in dem jeweiligen Land gegen einen anderen Artikel \_\_\_\_\_ (umtauschen) oder das Geld in Form einer WIDE'N'HIGH-Geschenkkarte erstattet \_\_\_\_\_ (bekommen).

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind über die Regelung informiert und geben diese Information bei Nachfrage an die Kunden weiter. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir nicht unsere große Anzahl an Kunden, die wir täglich bedienen, automatisch darauf \_\_\_\_\_ (hinweisen). Zudem gehen wir zum Zeitpunkt des Kaufs davon aus, dass die Kundinnen und Kunden zufrieden mit ihrer gekauften Ware sind.

Gerne würden wir uns mit einem kleinen Geschenk für Ihre Unannehmlichkeiten \_\_\_\_\_ (entschuldigen) und Sie bitten, uns dafür Ihre Postanschrift an folgende E-Mail-Adresse \_\_\_\_\_ (schicken): [communication.be.wild@wide-n-high.com](mailto:communication.be.wild@wide-n-high.com)

Mit freundlichen Grüßen

Luise Lorenz

5

**b. Vergleichen Sie die Reaktion der Verkäuferin, als Frau Seibler die Jeans zurückgeben wollte, mit den Rückaberegelungen des Unternehmens WIDE'N'HIGH. Hat die Verkäuferin korrekt reagiert?**

**c. Spielen Sie mit Ihrem/r Lernpartner/in: Übernehmen Sie die Rollen von Frau Seibler und der Verkäuferin. Frau Seibler möchte die Jeans zurückgeben und die Verkäuferin klärt sie über die Rückaberegelungen des Geschäfts auf. Wie reagiert Frau Seibler? Tauschen Sie dann die Rollen.**

**6. Die Umtauschregeln für gekaufte Ware sind bei Einkäufen im Laden und im Online-Handel unterschiedlich. Damit Sie Ihre Kunden richtig informieren können, machen Sie sich selbst noch einmal die wichtigsten Regeln für den Umtausch bewusst.**

**a. Sehen Sie dafür das Video an und lösen Sie die Aufgaben.**



<https://www.youtube.com/watch?v=wJYppWi540A>

**Ergänzen Sie das passende Modalverb. Manchmal gibt es auch zwei richtige Lösungen.**

- 1) Beim Kauf im Laden \_\_\_\_\_ der Händler die Ware nicht zurücknehmen, wenn sie dem Kunden doch nicht gefällt.
- 2) Der Verkäufer im Geschäft \_\_\_\_\_ die Ware aus Kulanz zurücknehmen.
- 3) Auf neu gekaufte Ware \_\_\_\_\_ der Verkäufer zwei Jahre Gewährleistung geben.
- 4) Ein Gutschein gilt in der Regel drei Jahre und \_\_\_\_\_ nicht vom Verkäufer auf zum Beispiel ein halbes Jahr befristet werden.
- 5) Im Online-Handel \_\_\_\_\_ der Käufer die Ware bei Nichtgefallen gegen Geld zurückgeben.
- 6) Der Käufer \_\_\_\_\_ beim Widerruf von Online-Geschäften keine Begründung angeben.
- 7) Beim Online-Kauf \_\_\_\_\_ man die Ware ab Erhalt innerhalb einer Frist von 14 Tagen zurückschicken.
- 8) Zur Weihnachtszeit \_\_\_\_\_ der Kunde beim Online-Geschäft oft von einem verlängerten Widerrufsrecht Gebrauch machen.

6

**b. Machen Sie eine Tabelle und stellen Sie die Umtauschregeln beim Kauf im Laden und im Online-Handel gegenüber. Sprechen sie mit Ihrem/r Lernpartner/in: Wie informieren Sie die Kunden bei Fragen zum Umtauschrecht im Geschäft vor Ort und im Online-Handel?**

**7. Sie sind Verkäufer in dem Modehaus A&E. Ihr Chef weist sie auf die E-Mail eines Kunden hin, in der dieser sich darüber beschwert, dass er bei der Rückgabe von Kleidungsstücken ohne Kassenbon das Geld nicht zurückerstattet bekam.**

**a. Lesen Sie die E-Mail des Kunden. Woran kann man erkennen, dass der Kunde verärgert ist?**

Nach den Weihnachtstagen habe ich für meine Enkelin einige Kleidungsstücke bei A&E gekauft. Zwei passen leider nicht, ein Kleid und eine Hose. Ich bin wieder hin und habe gehofft, dass ich die Stücke zurückgeben kann. Ich arbeite auch im Einzelhandel und weiß, dass eine Rücknahme nur auf Kulanz erfolgt. Den Kassenbon habe ich nicht mehr, aber immerhin sind an den Kleidungsstücken noch die Originaletiketten. Das ist ja der Nachweis, dass ich die Sachen dort gekauft habe. Mit dem Verkäufer war leider überhaupt nicht zu verhandeln, er nimmt die Ware nur mit Kassenbon zurück.



**LÖSUNGEN:**

**zu 1a.**

- 1) Es gibt zu viel/kurz/wenig Auswahl an Produkten.
- 2) Leistungen werden zu kurz/langsam/klein ausgeführt.
- 3) Es steht zu viel/laut/wenig Verkaufspersonal zur Verfügung.
- 4) Die Warteschlange an der Kasse ist zu lang/breit/tief.
- 5) Die Warenpräsentation ist zu übersichtlich/sichtbar/unübersichtlich.

**zu 2a.**

- 1) Wenn ein Kaufvertrag im Internet abgeschlossen wird, besteht ein 14-tägiges Widerrufsrecht.
- 2) Das Widerrufsrecht beginnt, sobald die komplette Bestellung beim Käufer angekommen ist.
- 3) Wenn der Käufer nicht vom Verkäufer über das Widerrufsrecht belehrt wurde, ist die Widerrufsfrist länger als 14 Tage.
- 4) Falls dem Käufer die Ware nicht gefällt, kann er eine Mitteilung an den Händler schreiben.
- 5) Der Käufer schickt die Ware zurück. Rechtlich ist es so, als hätte es den Kauf nie gegeben.
- 6) In den AGB des Händlers ist festgehalten, ob er die Rücksendekosten übernimmt.

**zu 3a.**

	freundlich	unfreundlich
Gespräch 1	die Kundin	die Verkäuferin
Gespräch 2	die Verkäuferin	die Kundin

8

**zu 4a.**

- 1) Die Kundin hat die Jeans erst zuhause anprobiert.
- 2) Das Preisschild ist noch an der Hose.
- 3) Die Kundin fühlt sich unfair behandelt.
- 4) Die Kundin denkt, dass sie nicht informiert wurde.
- 5) Die Kundin hat sich für den Gutschein eine neue Hose ausgesucht.
- 6) Die Kundin schreibt über ihre Erfahrungen bei anderen Läden.

**zu 5a.**

Sehr geehrte Frau Seibler,

wir freuen uns, dass Sie sich die Mühe gemacht haben, uns Ihre Unzufriedenheit mitzuteilen. Vielen Dank für Ihr Feedback!

Unser Unternehmen hat diese Umtauschregelung vereinbart, die besagt, dass Kunden das Recht haben, ungetragene Kleidungsstücke im Zeitraum von 30 Tagen zurückzugeben, sofern der Originalkassenbeleg mit vorgelegt wird. Es ist möglich, die Ware in einer beliebigen WIDE'N'HIGH-Filiale in dem jeweiligen Land gegen einen anderen Artikel umzutauschen oder das Geld in Form einer WIDE'N'HIGH-Geschenkkarte erstattet zu bekommen.

Alle unsere Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sind über die Regelung informiert und geben diese Information bei Nachfrage an die Kunden weiter. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir nicht unsere große Anzahl an Kunden, die wir täglich bedienen, automatisch darauf \_\_\_\_ hinweisen.

Zudem gehen wir zum Zeitpunkt des Kaufs davon aus, dass die Kundinnen und Kunden zufrieden mit ihrer gekauften Ware sind.

Gerne würden wir uns mit einem kleinen Geschenk für Ihre Unannehmlichkeiten \_\_\_\_\_ entschuldigen und Sie bitten, uns dafür Ihre Postanschrift an folgende E-Mail-Adresse zu schicken: [communication.be.wild@wide-n-high.com](mailto:communication.be.wild@wide-n-high.com)

Mit freundlichen Grüßen

Luise Lorenz

**zu 6a.**

- 1) Beim Kauf im Laden muss der Händler die Ware nicht zurücknehmen, wenn sie dem Kunden doch nicht gefällt.
- 2) Der Verkäufer im Geschäft kann die Ware aus Kulanz zurücknehmen.
- 3) Auf neu gekaufte Ware muss der Verkäufer zwei Jahre Gewährleistung geben.
- 4) Ein Gutschein gilt in der Regel drei Jahre und darf nicht vom Verkäufer auf zum Beispiel ein halbes Jahr befristet werden.
- 5) Im Online-Handel kann/darf der Käufer die Ware bei Nichtgefallen gegen Geld zurückgeben.
- 6) Der Käufer muss beim Widerruf von Online-Geschäften keine Begründung angeben.
- 7) Beim Online-Kauf kann/darf man die Ware ab Erhalt innerhalb einer Frist von 14 Tagen zurückschicken.
- 8) Zur Weihnachtszeit kann/darf der Kunde beim Online-Geschäft oft von einem verlängerten Widerrufsrecht Gebrauch machen.

9

**zu 7a.**

Keine Anrede, keine Grußformel

**zu 7b.**

Sehr geehrter Herr Karl,

vielen Dank, dass Sie sich mit Ihrer Rückmeldung an unsere Geschäftsleitung wenden. Für uns ist es stets hilfreich, wenn Kunden ihre Kritik, positive wie negative, an uns persönlich richten. Unser Wunsch ist es, Probleme und Anliegen ohne Umwege im persönlichen Austausch zu klären. Damit wollen wir sicherstellen, dass es keine Missverständnisse gibt.

Für ein persönliches Gespräch kontaktieren Sie uns doch bitte unter der Telefonnummer 01122 3456 – 777.

Vielen Dank!  
Mit freundlichen Grüßen  
Ihr A&E-Team