

## Grundklasse (60 – 130 Silben/min)

**Anzugeben** sind die unterstrichenen Wörter:

**2. Min.:** Reklamation, Nürnberger

**4. Min.:** Rechnungspreis

**5. Min.:** Dekoartikeln, Weihnachtszeit

**7. Min.:** Großkundenrabatt, Fachverband

**8. Min.:** Treueprogramm

Nach der Ansage anzusagen:

**Beginn der 4. Minute:** (...worden sein,) bitten wir Sie um Entschuldigung...

Ihre Reklamation. Sehr geehrter Herr Sommer, Sie haben 1/4  
 uns eine ausführliche Nachricht geschrieben. Wir danken 1/2  
 Ihnen sehr für die umfassende Beschreibung Ihres 3/4  
 Problems. Sie hatten jeden Grund, mit unserer Ausführung **1. Min. (60)**

Ihres Auftrages vom 19. September unzufrieden zu 1/4  
 sein. Wir bedauern dies sehr. Selbstverständlich werden wir 1/2  
 Ihrer Re- 3/4  
klamation nachgehen. Gern wird Sie Herr Grün, der Leiter 3/4  
 unserer Nürn-  
berger Filiale, besuchen, um sich Ihre Probleme vor Ort **2. Min. (70)**

anzusehen. Nach unserem Wissen, haben Sie Herrn Grün 1/4  
 bei der Vorstellung 1/2  
 unserer neuen Produkte im vergangenen Jahr bereits kennengelernt. 3/4  
 Teilen Sie uns bitte mit, ob Sie mit diesem Vorschlag einverstanden 3/4  
 sind. Sollte  
 der Fehler durch einen unserer Mitarbeiter verursacht  
 worden sein, **3. Min. (80)**

bitten wir Sie um Entschuldigung und werden selbstverständlich alles tun, um diesen

$\frac{1}{4}$

so schnell wie möglich zu beheben. Wenn Sie sich jedoch entschließen, die Ware dennoch

$\frac{1}{2}$

zu behalten, wären wir bereit, Ihnen einen größeren Nachlass auf den Rechnungspreis

$\frac{3}{4}$

zu gewähren. In diesem Zusammenhang möchten wir Sie daran erinnern, dass Sie uns

**4. Min. (90)**

nicht im Einzelnen mitgeteilt haben, welche Artikel Sie möchten. Sie baten lediglich um

$\frac{1}{4}$

die Lieferung von Dekoartikeln, die Sie für die Gestaltung Ihres Verkaufsraums in der Weihnachtszeit

$\frac{1}{2}$

nutzen können. Aus diesem Grund mussten wir die Auswahl der Artikel zum größten Teil selbst

$\frac{3}{4}$

treffen. Dass unsere Auswahl in einigen Fällen offenkundig unglücklich war, bedauern

**5. Min. (100)**

wir zutiefst. Leider hat unser Außenlager es versäumt, die zu liefernden Artikel vorher mit Ihnen

$\frac{1}{4}$

telefonisch abzuklären. Wir legen größten Wert darauf, Ihre Beanstandung schnellstmöglich und zu Ihrer

$\frac{1}{2}$

vollen Zufriedenheit zu bearbeiten. Trotz dieser Beanstandung hoffen wir, dass wir weiterhin Ihr

$\frac{3}{4}$

Vertrauen genießen. Da wir Sie seit über 15 Jahren zu unseren Kunden zählen dürfen,

**6. Min. (110)**

wissen wir, dass Sie nur sehr selten einen Anlass hatten,  
mit unserer Belieferung unzufrieden zu sein. Leider ¼

geschehen in jedem Unternehmen von Zeit zu Zeit  
Fehler. Sie haben in Ihrem Schreiben den Wunsch geäußert, ½

künftig auf alle Bestellungen den Großkundenrabatt zu  
erhalten. Diesem Wunsch können wir leider nicht nachkommen. ¾

Ihnen ist sicherlich bekannt, dass unser Unternehmen  
aufgrund seiner Mitgliedschaft im Fachverband gehalten **7. Min. (120)**

ist, dessen Vereinbarungen einzuhalten. Wir haben uns  
bisher stets an diese Vereinbarungen gehalten und möch- ¼

ten dies auch zukünftig tun. Wir bitten daher um Ihr  
Verständnis. Allerdings möchten wir Sie auf unser  
Treueprogramm hinwei- ½

sen, mit dem Sie schon ab der dritten Bestellung im Jahr  
sparen können. Herr Grün bespricht gerne alle Formalitäten ¾

und Bedingungen des Treueprogramms gerne mit Ihnen  
und erläutert Ihnen sämtliche Vorteile. Mit freundlichen Grüßen **8. Min. (130)**