

## Umgang mit Reklamationen

Ergänzen Sie die fehlenden Präpositionen und Endungen!

### Tipps für Mitarbeiter/innen des Kundendienstes

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.)

© IIK Düsseldorf