

Beispiellösung: Lesen und Schreiben, Modelltest 5

Sehr geehrte Frau Schnell,

vielen Dank für Ihre E-Mail. Ich verstehe gut, dass Sie über die erneute falsche Lieferung verärgert sind, zumal diesmal zwar pünktlich geliefert wurde, die Ware jedoch nicht vollständig und teilweise falsch war.

Statt der bestellten Shampoos „Haaraktiv“ haben Sie eine Haarspülung erhalten, außerdem fehlten die 15 Packungen der Haarfarben Nr. 21 und 23 von „Goldlocke“. Für diesen Fehler möchten wir uns ausdrücklich bei Ihnen entschuldigen. Das entspricht nicht unserem Anspruch an einen zuverlässigen Service.

Ich kümmere mich persönlich darum, dass Ihnen die richtigen Produkte noch heute erneut zugesendet werden. Die Lieferung erfolgt per Express, sodass die Ware spätestens morgen bei Ihnen eintreffen sollte. Als Entschuldigung bieten wir Ihnen außerdem einen Preisnachlass auf Ihre nächste Bestellung an.

Vielen Dank für Ihre Geduld. Wir hoffen, dass wir Ihr Vertrauen damit wieder stärken können.

Mit freundlichen Grüßen

Vorname Nachname