

Musterbriefe – Entschuldigungen So vermeiden Sie Konflikte



Entschuldigung für Lieferverzögerung

Ihr Auftrag Nr. 00000 vom...

Anrede

Ein Unglück kommt selten allein – eine Erkenntnis, die sich einmal mehr bewahrheitet. Soeben erfahren wir von einem unserer Lieferanten, dass sich die Materiallieferung erneut verzögert.

Das ist uns mehr als nur peinlich, können wir doch den in der Auftragsbestätigung versprochenen Termin vom ... nicht einhalten.

Selbstverständlich können Sie sich darauf verlassen, dass wir alles daran setzen, um die bestellte Ware so rasch wie möglich zu liefern, spätestens jedoch bis zum ...

Bitte informieren Sie uns, wenn Sie durch diese Verzögerung in Schwierigkeiten geraten. In diesem Fall könnten wir Ihnen mit einer Teillieferung entgegenkommen. Einer unserer Kunden wäre bereit, seine Lieferung an Sie abzutreten.

Wir bitten Sie, diese erneute Verzögerung zu entschuldigen.

Freundliche Grüsse

Entschuldigung für verspätete Lieferung

Ihr Auftrag Nr. 00000 vom ...

Anrede

Der Erfolg unserer neuen Produktlinie hat unsere kühnsten Erwartungen übertroffen. Andererseits führte die hohe Akzeptanz zu Lieferproblemen, indem die bestätigten Termine nicht eingehalten werden konnten.

Es ist unser Ziel, Sie mit qualitativ hochwertigen Produkten zu bedienen. Kein Produkt verlässt unser Auslieferungslager ohne strenge Qualitätskontrollen – selbst dann nicht, wenn Engpässe entstehen.

Es tut uns leid, wenn wir dabei Ihre Geduld auf eine harte Probe stellen mussten. Wir verstehen sehr gut, dass Sie sich über das lange Warten geärgert haben. Wir bitten Sie, uns für diese ungewollten Verzögerungen zu entschuldigen. Als Dankeschön für Ihr Verständnis erhalten Sie mit separater Post ein Überraschungsgeschenk

Wir werden alles tun, unsere Lieferfähigkeit sicherzustellen, damit wir Sie jederzeit prompt und zuverlässig bedienen können.

Freundliche Grüsse

Entschuldigung für schlechte Bedienung

Ihr Schreiben vom ...

Anrede

Wir verstehen Sie sehr gut. In den Ferien möchte man sich entspannen und erholen, Neues erleben und Vertrautes geniessen. Und sich nicht über unfreundliche Bedienung ärgern müssen.

Das hätte nicht passieren dürfen. Wir entschuldigen uns für diese unangenehmen Vorkommnisse. Sie können sicher sein, dass wir alles tun werden, um unseren Gästen einen freundlichen Service zu bieten.

Im Übrigen ist es Ihr gutes Recht, sich zu beschweren. Wir sind Ihnen sogar dankbar, dass Sie uns auf diese Schwachstelle hingewiesen haben. Kritik betrachten wir als Chance, sie konstruktiv und positiv zu nutzen.

Als Entschädigung für diese Unannehmlichkeiten möchten wir uns erkenntlich zeigen mit einem Gutschein im Wert von CHF 00.00. Sie können ihn jederzeit oder in Ihren nächsten Ferien einlösen.

Wir wünschen Ihnen viel Angenehmes und hoffen auf ein baldiges Wiedersehen.

Freundliche Grüsse

Entschuldigung für Lärmbelästigung Information an die Nachbarn

Anbau eines neuen Verwaltungsgebäudes

Anrede

Hand in Hand mit der Produktionserweiterung sind die Verwaltungsaufgaben von Jahr zu Jahr gewachsen. Die bestehenden Räumlichkeiten genügen längst nicht mehr, so dass wir in den nächsten Monaten ein neues Gebäude anbauen werden.

In dieser Zeit kann es vorübergehend zu Lärmbelästigungen kommen. Vor allem an- und abfahrende Lastwagen dürften zu Beginn der Bauarbeiten von der Nachbarschaft als störend empfunden werden.

Leider lassen sich nicht alle Belästigungen vermeiden. Die am Bau beteiligten Firmen haben uns jedoch zugesichert, den Lärm auf ein Minimum zu beschränken.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und entschuldigen uns im Voraus für die ab und zu unvermeidbaren Lärmimmissionen und andere Störungen.

Sobald der Geschäftsbau steht, werden wir für unsere Nachbarschaft einen Tag der offenen Tür veranstalten, wozu wir Sie dann persönlich einladen.

Freundliche Grüsse

Copyright 2008 - 2011, Heidi Hohl HohlConsulting
Sulzbergstrasse 1, 8400 Winterthur

Tel. +41 (0) 52 720 94 50, info@hohl-consulting.ch, www.hohl-consulting.ch

Heidi Hohl

Sulzbergstrasse 1

8400 Winterthur

Telefon/Fax +41 (0)52 720 94 50

Internet: www.hohl-consulting.ch

E-Mail: info@hohl-consulting.ch