

Dauer: 15 Minuten

Paul Müller hatte heute morgen einen wichtigen Kundentermin. Aber als er sich duschen wollte, kam kein Wasser aus der Dusche, weil die Stadtwerke wegen Reparaturarbeiten die Wasserversorgung abgestellt hatten. Am Abend schreibt er zwei Briefe: einen an seinen Freund Klaus und einen an die Stadtwerke.

Füllen Sie die Lücken für die Aufgaben 1–10. Verwenden Sie dazu eventuell die Informationen aus dem ersten Brief. Schreiben Sie Ihre Lösungen auf den **Antwortbogen**. In jede Lücke passen **ein** oder **zwei** Wörter.

Lieber Klaus,

wie geht es Dir? Ich hoffe, gut! Was ich von mir nicht gerade behaupten kann. Ich habe mich heute morgen so über die Stadtwerke geärgert. Stell Dir mal vor, Du hast einen wichtigen Geschäftstermin am frühen Morgen, gehst also ins Bad, um Dich fein zu machen und dann kommt kein Wasser aus der Leitung! Das ist mir heute passiert. Ohne zu duschen bin ich zu dem Kunden gefahren, zum Glück konnte ich mir die Zähne mit Mineralwasser putzen! Mir ist dann eingefallen, dass das Wasser vor ein paar Wochen wegen Reparaturarbeiten abgestellt werden sollte. Der Termin wurde dann aber plötzlich verschoben, wie mir heute Abend mein Nachbar berichtet hat. Aber woher sollte ich das wissen, ich bin doch den ganzen Tag bei Kunden unterwegs. Die Stadtwerke hätten eine Benachrichtigung im Hausflur aufhängen müssen! Ich verstehe einfach nicht, wie man so wenig an die Bedürfnisse der Kunden denken kann. Na, ich werde gleich einen bitterbösen Beschwerdebrief schreiben, auch wenn es jetzt natürlich nichts mehr nützt. Genug geärgert, ich wünsche Dir noch einen schönen Tag, – melde dich mal wieder.

Dein Paul

Schriftlicher Ausdruck 2

An die (0) Wiesbaden

Beispiel: **Stadtwerke**

Sehr geehrte Damen und Herren,

als ich heute morgen gegen 7 Uhr duschen (1), musste ich feststellen, dass das Wasser abgestellt (2) war. Ich war sehr verärgert, da ich einen wichtigen Kundentermin hatte und nun (3) zu duschen aus dem Haus musste. (4) Befragen eines Nachbarn erfuhr ich, dass ein früherer Termin, den Sie für die Reparatur der Wasserleitungen im Haus angesetzt (5), nicht eingehalten werden konnte und also verschoben werden musste. Davon konnte ich allerdings (6) wissen, da ich berufstätig und den ganzen Tag außer Haus bin. Mit den Nachbarn pflege ich wenig (7), so dass ich meist nicht erfahre, was im Hause vorfällt. Ich wundere mich sehr (8), dass Sie den neu angesetzten Termin nicht durch einen Aushang oder ein Schreiben (9) haben. War dies eine versehentliche Unterlassung oder ist das Ihr üblicher Umgang mit Kunden? Ich erwarte nun eine Entschuldigung sowie eine Antwort auf meine Frage, (10) dies geschehen konnte.

Mit freundlichen Grüßen
Paul Müller