



Situation: Frau Winter möchte den Liefertermin ändern, weil der falsch angegeben ist.

Personen: Hotline, Frau Winter, Servicemitarbeiter,

Ort: Am Telefon

Hotline: Schönen guten Tag, Sie sprechen mit der Servicehotline vom Porta Einrichtungshaus. Bitte haben Sie noch einen Moment Geduld, der nächste freie Servicemitarbeiter steht gleich für Sie bereit.

Fr. Winter: Na, super. Warteschleife.

Mitarbeiter: Guten Tag, Serviceabteilung vom Porta Einrichtungshaus. Sie sprechen mit Dominik Bergmann. Wie kann ich Ihnen helfen?

Fr. Winter: Guten Tag, mein Name ist Simone Winter. Ich habe letzte Woche eine Einbauküche im Möbelhaus bei Ihnen gekauft. Jetzt habe ich gerade eben noch mal die Auftragsbestätigung durchgelesen. Dabei ist mir aufgefallen, dass der Liefertermin falsch angegeben ist.

Mitarbeiter: Da schaue ich gern mal für Sie nach. Sagen Sie mir bitte die Nummer des Kaufvertrages. Die steht oben rechts in der Ecke.

Fr. Winter: Das ist die 1683894.

Mitarbeiter: In Ordnung. Da habe ich Ihren Auftrag. Als Liefertermin ist hier der 25. Mai 2020 vorgemerkt.

Fr. Winter: Ja, so steht das bei mir auch. Aber ich hatte mit der Verkäuferin besprochen, dass die Küche so schnell wie möglich geliefert werden soll. Wir haben gerade ein Haus gebaut und die Küche wird nächste Woche fertig. Wir wollen in drei Wochen einziehen und dann hätten wir die Küche schon gern zeitnah.

Mitarbeiter: Das kann ich natürlich sehr gut verstehen. Ich schaue mal kurz nach, wie die Lieferzeiten des Küchenherstellers sind.

Fr. Winter: Das wäre nett.

Mitarbeiter: Also, der Hersteller hat momentan eine Lieferzeit von drei bis sechs Wochen. Sobald die Möbel bei uns angekommen sind, können wir einen Montagetermin mit Ihnen vereinbaren. Allerdings geht das erst, wenn die Möbel bei uns eingetroffen sind.

Fr. Winter: Das verstehe ich. Aber die Möbel müssen schnellstmöglich geliefert werden. Nicht erst nächstes Jahr im Mai.

Mitarbeiter: Das habe ich so eingetragen. Sie bekommen dann noch mal eine geänderte Auftragsbestätigung per E-Mail, in der das neue Datum vermerkt ist.

Fr. Winter: Vielen Dank. Und wie lange dauert es dann etwa, bis wir einen Montagetermin bekommen?

Mitarbeiter: Wenn die Möbel bei uns eingetroffen sind, meldet sich am selben Tag noch das Montageteam bei Ihnen und vereinbart einen Termin. Dann kommt es nur darauf an, wie flexibel Sie zeitlich sind.

Fr. Winter: Das ist kein Problem. Ich arbeite von zu Hause aus und bin also immer da.

Mitarbeiter: Das ist doch super. Dann warten Sie, bis sich meine Kollegen bei Ihnen melden. Sollten Sie in sechs Wochen noch nichts gehört haben, dann rufen Sie einfach noch mal bei mir an. Dann schaue ich gerne nach, wo das Problem ist.

Fr. Winter: In Ordnung. Das mache ich. Ach so, mir fällt gerade noch ein, dass wir die Elektrogeräte ja selbst besorgen. Bauen die Monteure die dann trotzdem mit ein?

Mitarbeiter: Wenn sie noch originalverpackt sind, dann bauen die Kollegen Ihnen die Geräte für 40 Euro pro Gerät in die neue Küche ein. Das besprechen Sie dann am besten, wenn Sie wegen des Termins angerufen werden, damit die Monteure auch Bescheid wissen.

Fr. Winter: Alles klar. Dann vielen Dank für Ihre Hilfe.

Mitarbeiter: Sehr gerne, Frau Winter. Wenn noch irgendetwas sein sollte, dann melden Sie sich wieder.

Wir sind jederzeit für Sie da.

Fr. Winter: Dankeschön. Das ist sehr nett. Auf Wiederhören.

Mitarbeiter: Auf Wiederhören.

Online-Wörterbücher:

<http://www.duden.de/suchen/dudenonline/>

<https://www.dict.cc/>

<https://de.wiktionary.org/wiki/W%C3%B6rterbuch>

<http://www.leo.org>

<http://www.pons.eu>

Unsere Webseiten:

www.einfachdeutschlernen.com

www.deutschlernendurchhoren.com

www.dldh.us