

Deutsch Test für den Beruf B2

Lesen und Schreiben

Ihre Teamleitung leitet Ihnen eine E-Mail von einem Kunden weiter und bittet Sie zu antworten.

von Petra Müller

an: ...

Betreff: FW Beschwerde: Sauberkeit des Zimmers

Hallo,

die unten stehende Email habe ich von unserem Kunden Herrn Petrov bekommen. Bitte kümmern Sie sich darum und antworten Sie dem Kunden höflich. Ich möchte nicht, dass der Kunde gerichtlich gegen uns vorgeht. Sie können ruhig schreiben, warum es Probleme mit dem Zimmerservice gab. Bitte schlagen Sie dem Kunde auch einen Ausgleich für die Unannehmlichkeiten vor.

Vielen Dank und freundliche Grüße,
Petra Müller
Abteilungsleiterin

.....

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich habe vom 10. bis 12. Juli 2025 in Ihrem Hotel übernachtet. Leider war ich mit der Sauberkeit meines Zimmers sehr unzufrieden. Der Teppich war sichtbar verschmutzt, im Bad lagen noch Haare vom vorherigen Gast, und der Mülleimer war nicht geleert. Für ein Hotel Ihrer Kategorie habe ich mehr erwartet.

Ich erwarte eine Stellungnahme und eine angemessene Entschädigung. Sollte ich nichts von Ihnen innerhalb von einer Woche hören, übergebe ich dieses Anliegen an meinen Rechtsanwalt.

Mit freundlichen Grüßen

Dmitri Petrov

2Ihre Antwort auf die Kundenbeschwerde:

Sehr geehrte

es tut uns sehr leid, dass

.....

.....

.....

Leider war wegen

.....

.....

.....

Natürlich darf es nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass

.....

.....

Wir möchten Ihnen als Entschädigung

.....

.....

.....

Wir hoffen sehr, dass

.....

.....

Mit freundlichen Grüßen,

.....