

Bernd Mustermann
Fantasiestraße 1
65432 Fantasiestadt
Tel: 0432 / 98765

Fantasiestadt, 20.03.1996

Autohaus Musterfrau
Musterstraße 11

12345 Musterhausen

Beschwerde über schlechte Bedienung

Sehr geehrte Herren,

gestern brachte ich meinen Wagen zur Inspektion. Nur der Platz des Kundenberaters Fritz Maier war besetzt. Davor hatte sich eine Schlange von 10 Kunden gebildet. Der zweite Kundenberater stand am Ende des Büros und unterhielt sich angeregt mit einer Kollegin. Ich gab ihm ein Winkzeichen, daß noch viele Kunden einen Auftrag erteilen wollten. Er reagierte aber überhaupt nicht.

Darauf bat ich ihn lauter heran, um ihn auf die Schlange vor seinem Kollegen aufmerksam zu machen. Der Kundenberater erwiderte, das sei nicht sein Problem, er habe jetzt Frühstückspause. Inzwischen waren weitere Kunden eingetroffen und warteten ebenfalls. Der Kundenberater ließ sich jedoch nicht stören. Im Gegenteil. Als einige der Wartenden ungeduldig wurden, bemerkte er, wir könnten uns ja bei der zuständigen Stelle beschweren.

Es dauerte schließlich über eine halbe Stunde, bis ich meinen Auftrag erteilen konnte. Ich schreibe Ihnen, weil das Verhalten Ihres Kundenberaters in krassem Gegensatz zu Ihrer Werbung steht, in der Sie Ihre Kundenfreundlichkeit und Ihren guten Service betonen. Ich sehe ein, daß auch ein Kundenberater einmal Pause machen muß. Aber läßt sich das nicht so regeln, daß die Pausen in Zeiten verlegt werden, in denen nicht so viele Kunden warten?

Ich hoffe, mein Brief trägt dazu bei, daß Ihre Werbung und der Bedienungsaltag in Ihrem Haus eines Tages übereinstimmen.

Mit freundlichen Grüßen

Bernd Mustermann