

## Lernfeld 7, Lernsituation 6: Rollenkarten für Beschwerdegespräch

### Rolle 1

Sie haben vor zwei Wochen eine Packung „FanGusto Classico“ gekauft. Nun schmeckt Ihnen der Kaffee nicht mehr. Sie wollen die angebrochene Packung zurückgeben und Ihr Geld wiederhaben.

Wenn Ihr Gesprächspartner Sie geschickt fragt, verraten Sie ihm, dass Sie die Packung unverschlossen gelagert haben.

### Rolle 2

Bei den Kaffeetassen, die Sie vor einigen Monaten gekauft haben, geht das Dekor ab, obwohl auf der Verpackung steht, dass das Geschirr sogar spülmaschengeeignet ist. Sie wollen ein faires Angebot von FanGusto für diesen „Ärger“.

### Rolle 3

Bei den Kaffeetassen, die Sie vor einigen Monaten gekauft haben, geht das Dekor ab. Nun wollen Sie Ersatz. Sie haben auch schon ein schönes Geschirr entdeckt, das allerdings etwas teurer ist als ihres.

Übrigens: Die reklamierten Kaffeetassen sind nicht spülmaschinenfest, das haben Sie zwar gewusst, aber ignoriert und sie trotzdem in den Geschirrspüler getan.

### Rolle 4

Sie sind Einkäufer/-in des Hotels „Sonnenblick“. Vor zwei Wochen haben Sie fünf Kilogramm des Kaffees „Cremissimos“ bestellt. Als Liefertermin wurde Ihnen der gestrige Tag genannt. Der Kaffee wurde Ihnen aber bis jetzt nicht geliefert. Sie brauchen die Lieferung unbedingt noch heute. Unzuverlässigkeit können Sie überhaupt nicht leiden!!!