

Einstieg:

Telefongespräch

„Schönen guten Tag, Verkaufsabteilung Alila, Müller mein Name. Wie kann ich Ihnen weiterhelfen?“

„Hallo, Jürgens von der Sportwelt hier. Ich bin total verärgert. Ich habe vor zwei Wochen normale Polo-Shirts bei Ihnen bestellt und rein gar nichts von Ihnen gehört. Nach ein paar Tagen hatte ich dann die Schnauze voll und wollte nicht mehr warten, weswegen ich die Shirts dann einfach bei einem anderen Händler bestellt habe. Und siehe da, heute Morgen kam ein großes Paket von Ihnen. Das kann doch nicht sein! Was soll ich denn jetzt mit so vielen Polo-Shirts? Die kauft doch keiner! Ich werde diese Shirts nicht bezahlen und ich werde auch sicher nicht für die Versendung der Ware aufkommen!!!“