

# Delayed, defective or wrong good? – How to write a letter of complaint

Von Isabella Dauth, Köln

**W**ie schreibe ich einen klar strukturierten Beschwerdebrief? Wie formuliere ich sachlich, aber zugleich fordernd? Und wie bleibe ich dabei höflich und konstruktiv? Beim Verfassen eines Beschwerdebriefes müssen Ihre Lernenden einige Kriterien beachten.

In dieser Unterrichtsreihe üben Ihre Schüler Schritt für Schritt, einen Beschwerdebrief zu verfassen, der die oben genannten Kriterien erfüllt. Dabei lernen sie den Aufbau eines solchen Schreibens kennen und üben Formulierungen zur höflichen Vermittlung der Beschwerden. Außerdem wiederholen und trainieren sie die *conditional sentences*, die häufig in Beschwerdebriefen Verwendung finden.



© www.colourbox.com

In wenigen Schritten zum erfolgreichen Beschwerdebrief!

## Das Wichtigste auf einen Blick

<p><b>Kompetenzen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Methodische Kompetenz: den Aufbau eines Beschwerdebriefes kennen</li> <li>– Wortschatz: Ausdrücke und Phrasen zum Verfassen eines Beschwerdebriefes anwenden</li> <li>– Grammatik: die <i>conditional sentences type I</i> und <i>II</i> vertiefen</li> <li>– Schreibkompetenz: einen Beschwerdebrief verfassen und korrigieren</li> </ul>	<p><b>Dauer</b></p> <p>4 Schulstunden</p> <p><b>Niveau</b></p> <p>B1 (Differenzierungsvorschläge für B2)</p> <p><b>Ihr Plus</b></p> <p>eine Checkliste zum Evaluieren von Beschwerdebriefen</p>
---	---

## Fachliche Hinweise

### Die Struktur eines Beschwerdebriefes

Der **Briefkopf** eines Beschwerdeschreibens entspricht dem eines typischen *formal letters* und besteht aus *letterhead*, *inside address*, *date*, *subject line* und *salutation*. Bei der Schreibweise des Datums und der Position der *subject line* müssen die Unterschiede im amerikanischen und britischen Kontext beachtet werden.

Der **Hauptteil** des Beschwerdebriefes gliedert sich in eine **Einführung**, eine **Darstellung der Situation** sowie **Vorschläge zur Regulierung**. Die Einführung ist höflich formuliert und benennt den Grund des Schreibens. Die Darstellung der Situation umfasst eine detaillierte und tief gehende Präsentation des Problems, beispielsweise eine genaue Beschreibung des beschädigten Gegenstandes oder der Situation. Daten und Fakten stützen die Darstellung. Der Ton dieses Briefteils ist nüchtern und präzise. Vorschläge zur Regulierung des Problems sind freundlich formuliert.

Der **Schlussteil** des Beschwerdebriefes besteht aus *complimentary close* und *enclosure*. Bei der Schlussformel sollte darauf geachtet werden, dass diese zur *salutation* passt – je nachdem, ob der Empfänger bekannt oder unbekannt ist (*Dear Mr Miller – Yours sincerely* oder *Dear Sir or Madam – Yours faithfully*). Informationen zum **Anhang** (zum Beispiel Fotos oder Dokumente, die dem Beleg des Sachverhaltes dienen) werden ganz am Ende des Schreibens gegeben.

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtseinheit richtet sich an **Lernende des Niveaus B1**, die über grundlegende Kenntnisse im Verfassen eines formalen Briefes sowie über die entsprechenden sprachlichen Mittel verfügen. Um den Aufbau des Beschwerdeschreibens kennenzulernen, bietet sich die Erarbeitung der Struktur anhand von M 2 an, wobei bei Bedarf das Strukturschema (M 3) als Hilfselement zum Einsatz kommen kann.

Bei **Lernenden des Niveaus B2**, die bereits umfassende Erfahrungen mit *formal letters* haben, genügen das Strukturschema (M 3) sowie das Musterschreiben (Lösung M 2) als Grundlage für den eigenen Beschwerdebrief. Ebenso kann bei Lernenden des Niveaus B2 auf die Auseinandersetzung mit den Phrasen in M 4 verzichtet werden. Es genügt, den Lernenden die fertige Ausdrucksliste als Unterstützung beim eigenständigen Verfassen zur Verfügung zu stellen, da davon ausgegangen werden kann, dass die Lernenden eine Vielzahl der Phrasen bereits kennen. Bei der Grammatikeinheit der Bedingungssätze (M 5) können die Lernenden des Niveaus B2 auf die geschlossene Übung verzichten und direkt die halb offene Übung bearbeiten.

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

Diese Einheit richtet sich an **alle Lerngruppen an beruflichen Schulen**, da es in jeder Branche zu der Notwendigkeit einer Beschwerde kommen kann. Unerlässlich ist diese Kompetenz in den **kaufmännischen** und **gewerblichen Berufen**. Darüber hinaus können die Lernenden auch im privaten Bereich von der Kenntnis des Aufbaus eines Beschwerdebriefes profitieren.

### Welche Methoden und Materialien kommen zum Einsatz?

Die Schülerinnen und Schüler<sup>1</sup> des Lernniveaus B1 werden durch die Auseinandersetzung mit **Musterbriefen** schrittweise an Struktur und Formulierung eines Beschwerdebriefes herangeführt.

Zum einen wird eine **zerstückelte Beispielbeschwerde** chronologisch geordnet (**M 2**), um den Aufbau eines Beschwerdebriefes kennenzulernen. Bei Bedarf kann das **Strukturschema (M 3)** zu Hilfe genommen werden. Zum anderen setzen sich die Lernenden mit **vorgegebenen Formulierungen (M 4)** auseinander, die sie den verschiedenen Teilen des Briefs zuordnen, um sie dann auf den höflichen Ausdruck hin zu untersuchen.

<sup>1</sup> Im weiteren Verlauf wird aus Gründen der besseren Lesbarkeit nur „Schüler“ verwendet.

Nach dem Reaktivieren der *conditional sentences* (M 5) verfassen die Lernenden ihren **eigenen Beschwerdebrief (M 6)**, indem sie die zuvor erworbenen methodischen, lexikalischen und grammatikalischen Kenntnisse anwenden. Auch hier können die Lernenden bei Bedarf auf das Struktur-schema als Orientierung zurückgreifen. Danach erfolgen die kriteriengeleitete Evaluation eines Partnertextes mithilfe einer **Checkliste (M 8)** sowie die Präsentation der Produkte im Plenum oder als *gallery walk*.

### Wie wird der Wortschatz erarbeitet?

Die typischen **Redemittel eines Beschwerdebriefes** erhalten die Lernenden in M 4. Diese ordnen sie im ersten Schritt den verschiedenen Standardbausteinen eines Beschwerdebriefes *introduction – presentation of facts – suggestion / wish* zu. So erhalten die Lernenden eine **Liste an Phrasen**, die sie im nächsten Schritt auf einen höflichen Ton untersuchen. Sie stellen fest, dass beispielsweise Ausdrücke wie „*I am writing to ...*“ oder „*I would welcome it if ...*“ eine Aussage höflicher machen.

### Welcher Grammatikbereich spielt eine Rolle?

Im Beschwerdebrief macht der Verfasser selbst Vorschläge zur Regulierung des Falls. Diese sind häufig an Bedingungen geknüpft, zum Beispiel „*If you give me a discount, I won't send the damaged device back*“. Hier ist es notwendig, die Verwendung des **Bedingungssatzes Typ I** zu beherrschen. Aber auch der **Bedingungssatz Typ 2** kann im Zusammenhang des Beschwerdebriefes Verwendung finden, um über Eventualitäten und unterschiedliche Optionen zu sprechen, wie zum Beispiel in „*Would I receive a new television if I sent the broken device back today?*“.

Die Bedingungssätze werden in der frühen Sekundarstufe I eingeführt und stellen aufgrund der festgelegten, nicht intuitiven Zeitenfolgen eine häufige Fehlerquelle dar. So werden insbesondere *will* und *would* fälschlicherweise gerne im If-Satz verwendet. Aus diesem Grunde bietet sich deren **Vertiefung** an. Diese erfolgt in M 5 über die Regeln sowie über eine **geschlossene Übung**, bei der Satzfragmente in einem ersten Schritt miteinander verbunden und dann unterschiedlichen Bedingungssatztypen zugeordnet werden. Bei dieser Übung machen die Lernenden sich die verschiedenen *tenses* in den Bedingungssatzteilen und -typen bewusst. Bei der anspruchsvolleren, **halboffenen Folgeübung** formulieren die Schüler eigenständig Teile des Bedingungssatzes. Die in den Übungen verwendeten Satzbeispiele entstammen alle dem Kontext des Beschwerdeschreibens und dienen somit den Lernenden auch als weitere Formulierungshilfen beim eigenständigen Verfassen des Schreibens.

### Wie wird der Lernerfolg überprüft?

Der eigene Beschwerdebrief wird in einem ersten Schritt vom Lernenden selbst anhand einer **kriteriengeleiteten Checkliste (M 7)** evaluiert. Diese Liste umfasst die Aspekte „Aufbau“, „Inhalt“ und „Sprache“, welche zuvor in der Unterrichtseinheit erarbeitet wurden. Es bietet sich in einem nächsten Schritt an, dass jeder Lernende mindestens einen weiteren Text korrigiert und auf Basis dieser Kriterien evaluiert. Die Präsentation der Briefe im Plenum kann im Rahmen individueller Schülerpräsentationen erfolgen oder in einem *gallery walk*.

Am Ende der Reihe werden die erworbenen Kompetenzen in einem **Test** evaluiert. Es handelt sich dabei um ein fertiges Schülerprodukt, das sprachliche, methodische und inhaltliche Schwächen aufweist. Die Lernenden korrigieren die Fehler und machen Verbesserungsvorschläge. Sie üben sich hierbei auch in der Positivkorrektur.

## Verlaufsübersicht

1. Stunde: The structure of a letter of complaint	
Material	Verlauf
M 1	<b>Reasons for complaining</b> / Beschwerdegründe bewerten und über eigene Erfahrungen berichten
M 2	<b>Rearranging a letter of complaint</b> / den Aufbau eines Beschwerdeschreibens anhand eines Textpuzzles üben
M 3	<b>Structure scheme – how to write a letter of complaint</b> / den Aufbau eines Beschwerdeschreibens kennenlernen
<i>Stundenziel:</i> Die Schüler kennen den standardisierten Aufbau eines Beschwerdebriefes.	

2. Stunde: Practising expressions	
Material	Verlauf
M 4	<b>Learning useful expressions</b> / angemessene und höfliche Formulierungen kennen und üben
<i>Stundenziel:</i> Die Schüler vertiefen ihre Kenntnisse im Bereich Standardphrasen eines Beschwerdebriefes.	

3. Stunde: Practising conditionals	
Material	Verlauf
M 5	<b>Practising conditional sentences type I &amp; II</b> / den Bedingungssatz als Ausdruck von Forderungen in einer halboffenen und offenen Aufgabe üben
<i>Stundenziel:</i> Die Schüler vertiefen ihre Kenntnisse im Bereich Bedingungssätze Typ I und II.	

4. Stunde: Writing and correcting a letter of complaint	
Material	Verlauf
M 6	<b>Writing your own letter of complaint</b> / eine Beschwerde eigenständig verfassen
M 7	<b>Checklist for your letter</b> / den Brief anhand von Kriterien korrigieren und evaluieren
<i>Stundenziel:</i> Die Schüler verfassen selbstständig einen Beschwerdebrief. Sie korrigieren und evaluieren eigene und weitere Schülertexte kriteriengeleitet anhand einer Checkliste.	



Sie finden alle Materialien im veränderbaren Word-Format sowie Materialien zur Differenzierung auf der **CD RAAbits Englisch Berufliche Schulen (CD 29)**.

Bei Bedarf können Sie die Materialien am Computer gezielt überarbeiten, um sie auf Ihre Lerngruppe abzustimmen.

## Materialübersicht

### 1. Stunde The structure of a letter of complaint

- M 1 (Ws) Reasons for complaining  
 M 2 (Ws) Rearranging a letter of complaint  
 M 3 (Ws) Structure scheme – how to write a letter of complaint

### 2. Stunde Practising expressions

- M 4 (Ws) Learning useful expressions

### 3. Stunde Practising conditionals

- M 5 (Gr) Practising conditional sentences type I & II

### 4. Stunde Writing and correcting a letter of complaint

- M 6 (Tx) Writing your own letter of complaint  
 M 7 (Ws) Checklist for your letter

**Test** Tone, grammar, writing – are you an expert now? (M 8)

### Bedeutung der Abkürzungen

**Tx:** Text; **Ws:** Worksheet; **Gr:** Grammarsheet

#### Minimalplan

Sie haben nur 2 Stunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

- |            |  |             |
|------------|--|-------------|
| 1. Stunde: | The structure of a letter of complaint       | M 2 und M 3 |
| 2. Stunde: | Writing and correcting a letter of complaint | M 6 und M 7 |

#### Zusatzmaterial auf CD 29 bzw. in der ZIP-Datei

M4\_Zusatz\_B2 (alternatives Arbeitsblatt für das Niveau B2 mit *useful phrases* für den *letter of complaint*)



### M3 Structure scheme – how to write a letter of complaint

The structure of a letter of complaint is similar to the structure of any other business letter, but in the main part there are important particularities.

**Task:** Read and understand the scheme. It shows how to structure a letter of complaint. You can also use it to check your results.

Letterhead (sender)  
name  
address  
telephone  
email

Date  
US: January 1<sup>st</sup>, 2018  
UK: 1<sup>st</sup> January 2018 or  
1 January 2018

Inside address (receiver)  
name  
address

Subject line (naming the reason for your letter)  
US: before salutation  
UK: after salutation  
→ in **bold**

Salutation  
*Dear Mrs Miller* (receiver known)  
*Dear Sir or Madam* (receiver unknown)  
→ no comma

Introduction  
Polite opening

Presentation of facts  
Give a detailed description of the situation:  
What has happened?  
What is the result?  
→ Include the exact date / time.  
→ Begin the first paragraph with a capital letter.

Suggestion / wish  
Express concrete suggestions or wishes how the problem should be solved.  
→ Always be very polite in your letter and avoid an aggressive tone.

Complimentary close  
UK: *Yours sincerely* (most common, addressee known)  
*Yours faithfully* (very polite, addressee unknown)  
*Best / Kind regards* (friendly)  
US: *Sincerely yours*

Enclosure  
Indicate attached documents  
– Enc. (Sg. = one enclosed document)  
– Encs. (Pl. = two or more enclosed documents)  
→ If possible, support your letter of complaint through evidence, e. g. photos or bills.



## Learning useful expressions

M 4

The following phrases help you to formulate your concerns in a letter of complaint.

### Task 1

Categorise the phrases in the box as belonging to one of the following parts of a letter of complaint:

- Introduction
- Presentation of facts
- Suggestion / wish

Note down the expressions in a table like the one below. Be ready to explain your choice.

Phrases for the main body of a letter of complaint		
Introduction	Presentation of facts	Suggestion / wish
I am writing to inform you that ...		

### Task 2

In the English speaking world, complaints are always polite. Underline the word(s) that support the polite tone of your letter.

- The quality does not correspond to the quality you promoted.
- I am writing to inform you that ...
- The quality does not correspond to that of your samples.
- The ordered item is wrong / missing / damaged / not working properly / of poor quality / faulty / defective/ delayed.
- I would like to send back / to return the phone at your expense.
- I would welcome it if you ...
- Your customer service / employee / team member is incompetent / unfriendly / impolite/ uniformed.
- Please replace the damaged article ...
- This matter is causing us considerable inconvenience ...
- I refer to my order of (date) ...
- I am looking forward to hearing from you / to your answer about the matter.
- If you need further information/ have further questions, do not hesitate to ...
- Unfortunately, I must complain about ...
- Please let me know what ... / how ...
- The quality of your product does not meet my expectations.
- The product has still not arrived / has not been delivered yet.
- I regret to inform you about ...
- I would be grateful if you ...
- I am writing to you with reference to ...
- I am sorry to say that ...



© Thinkstock

