Nachname Vorname

|  |
| --- |
| **Arbeitsschritte** |
| Was unternehme ich? |
| Ich bitte den Kunden um Entschuldigung. |
| Ich teile dem Kunden mit, dass sein Enkel Jules die Zeitschrift in den nächsten Tagen erhält. |
| Ich überprüfe die Kundendaten und korrigiere die Lieferadresse. |
| Ich stelle sicher, dass Geschenkabonnemente in Zukunft speziell gekennzeichnet sind. |
| Herr Bourquin erhält beim nächsten Abo eine Gutschrift. |
|  |
| … es sind auch weitere nachvollziehbare Antworten korrekt. |
|  |