

### Briefeschreiben

1. Anfrage	
2. Angebot	
3. Auftrag/Bestellung	
4. Auftragsbestätigung	
<b>geliefert?</b>	<b>Nein!</b> 5. Nachfrage/Beschwerde 6. Zwischenbescheid 7. Entschuldigung

**Ja !**

8. Lieferschein/Begleitbrief	
9. Rechnung	
<b>gezahlt?</b>	<b>Nein!</b> 10. Mahnung wg. Zahlung

**Ja!**

<b>zufrieden?</b>	<b>Nein!</b> 11. Beschwerde wg. Mangel
-------------------	--

**Ja!**

12. Kompromiss	13. Kulanz	14. Rücktritt/Rückgabe
----------------	------------	------------------------

15. Dank
----------