

# **Abmahnung – Wegen Unfreundlichkeit Gegenüber Kunden**

**Betreff: Abmahnung wegen unfreundlichen Verhaltens gegenüber Kunden**

**Absender:**

---

---

**Empfänger:**

---

---

**Sachverhalt:**

Am \_\_\_\_\_ kam es während eines Kundenbesuchs in unserem Betrieb in \_\_\_\_\_ zu einem Vorfall, der Anlass zu dieser Abmahnung gibt. Sie, \_\_\_\_\_, wurden im Rahmen Ihrer Tätigkeit in der Abteilung \_\_\_\_\_ von mehreren Zeugen, darunter \_\_\_\_\_, beobachtet, wie Sie sich gegenüber einem unserer Kunden in unfreundlicher und unhöflicher Weise verhielten. Diese Unfreundlichkeit äußerte sich in einem unprofessionellen Tonfall und einem insgesamt herablassenden Verhalten.

**Konkrete Pflichtverletzung:**

Als Mitarbeiter/in unseres Unternehmens sind Sie verpflichtet, sich gegenüber unseren Kunden stets respektvoll, freundlich und dienstleistungsorientiert zu verhalten. Durch Ihr Verhalten am genannten Datum haben Sie gegen diese vertraglich vereinbarte Pflicht verstößen und damit die Kundenbindung sowie das Ansehen des Unternehmens gefährdet. Diese Pflichtverletzung stellt einen erheblichen Verstoß gegen Ihre arbeitsvertraglichen Haupt- und Nebenpflichten dar.

**Rechtliche Hinweise:**

Gemäß den arbeitsrechtlichen Vorschriften stellt die Missachtung der Kundenfreundlichkeit eine schwerwiegende Pflichtverletzung dar, die eine Abmahnung rechtfertigt. Diese Abmahnung dient als formale Rüge und soll Sie auf Ihr Fehlverhalten hinweisen sowie Sie vor den rechtlichen Konsequenzen einer weiteren Pflichtverletzung warnen.

**Aufforderung zur Unterlassung und künftiger Vertragstreue:**

Sie werden hiermit ausdrücklich aufgefordert, derartige Verhaltensweisen künftig zu unterlassen und Ihre arbeitsvertraglichen Pflichten gegenüber unseren Kunden und dem Unternehmen vollumfänglich und gewissenhaft zu erfüllen.

**Hinweis auf Personalakte:**

Diese Abmahnung wird zu Ihrer Personalakte genommen. Eine weitere Pflichtverletzung dieser Art kann arbeitsrechtliche Konsequenzen bis hin zu einer Kündigung nach sich ziehen.

**Folgen bei Wiederholung:**

Wir weisen Sie darauf hin, dass im Wiederholungsfall rechtliche Schritte, einschließlich einer Kündigung Ihres Arbeitsverhältnisses, in Betracht gezogen werden.

**Frist zur Stellungnahme:**

Sie haben die Möglichkeit, zu den erhobenen Vorwürfen Stellung zu nehmen. Bitte übermitteln Sie Ihre schriftliche Stellungnahme bis spätestens \_\_\_\_\_.

**Schlussformel:**

Für Rückfragen stehen wir Ihnen jederzeit zur Verfügung. Wir erwarten Ihr zukünftiges Wohlverhalten und weisen erneut auf die Wichtigkeit der Einhaltung Ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten hin.

Ort, Datum: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Arbeitgeber/in: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Unterschrift Arbeitnehmer/in (Empfangsbestätigung): \_\_\_\_\_