

Absender:

[Name des Arbeitgebers/Unternehmens]

[Straße und Hausnummer]

[PLZ Ort]

Empfänger:

[Name des Arbeitnehmers]

[Straße und Hausnummer]

[PLZ Ort]

[Ort], den [Datum]

**Betreff: Abmahnung wegen Verletzung Ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten
(Unfreundlichkeit gegenüber Kunden/Kollegen)**

Sehr geehrte/r Herr/Frau [Name des Arbeitnehmers],

wir müssen Sie mit diesem Schreiben auf eine Verletzung Ihrer arbeitsvertraglichen Pflichten hinweisen. Ihr Arbeitsvertrag vom [Datum des Arbeitsvertrags] verpflichtet Sie, Ihre Tätigkeit gewissenhaft auszuüben und das Ansehen unseres Unternehmens nicht zu schädigen. Dies beinhaltet insbesondere ein professionelles und freundliches Verhalten gegenüber Kunden und Kollegen.

Am [Datum des Vorfalls], gegen [Uhrzeit des Vorfalls], kam es zu folgendem Vorfall:

[Schildern Sie hier den konkreten Vorfall so präzise wie möglich. Vermeiden Sie allgemeine Formulierungen und bleiben Sie bei den Fakten. Nennen Sie Zeugen, falls vorhanden.]

Ihr Verhalten stellt einen klaren Verstoß gegen Ihre arbeitsvertraglichen Pflichten dar. Ein freundliches und zuvorkommendes Auftreten ist für unser Unternehmen, insbesondere im Umgang mit Kunden und im kollegialen Miteinander, unerlässlich und bildet die Grundlage einer erfolgreichen Zusammenarbeit. Ihr Verhalten schädigt das Betriebsklima und kann das Vertrauen unserer Kunden nachhaltig beeinträchtigen.

Wir fordern Sie hiermit auf, Ihr Verhalten umgehend anzupassen und zukünftig stets einen angemessenen, freundlichen und respektvollen Umgangston gegenüber Kunden, Geschäftspartnern und Kollegen zu pflegen.

Wir weisen Sie ausdrücklich darauf hin, dass wir ein solches Verhalten in Zukunft nicht dulden werden. Sollte es erneut zu einer Pflichtverletzung vergleichbarer Art kommen, müssen Sie mit einer Beendigung Ihres Arbeitsverhältnisses durch ordentliche oder außerordentliche Kündigung rechnen.

Mit freundlichen Grüßen

[Name des Arbeitgebers/Vertretungsberechtigten]

Empfangsbestätigung:

Ich, [Name des Arbeitnehmers], habe die vorstehende Abmahnung am [Datum] erhalten. Ich bestätige mit meiner Unterschrift lediglich den Empfang des Schreibens, nicht dessen Inhalt.

[Unterschrift des Arbeitnehmers]