**Hilfreiche Textbausteine für Ihre Kundenkommunikation zum Thema Lieferengpässe**(Stand: 16.12.2022)

**Mit den hier vorgestellten Formulierungsvorschlägen möchten wir Sie gerne unterstützen. Selbstverständlich entscheiden Sie, ob und in welchem Umfang Sie diese nutzen oder auf die individuelle Situation anpassen möchten.**

**Vorlage 1**: Danke für Ihre Anfrage. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Bitte haben Sie Verständnis, dass es in der aktuellen Lage zum Teil länger als gewohnt dauern kann, bis das Produkt wieder verfügbar ist. Nutzen Sie gerne [IhreApotheken.de](http://IhreApotheken.de) um einzusehen, wann das Produkt wieder bei uns an Lager ist.

**Vorlage 2**: Lieber Kunde, Sie haben vor einiger Zeit ein Medikament bei uns angefragt, welches nun wieder verfügbar ist und bei uns hier sofort online bestellt werden kann [Link zur Produktdetailseite + Apotheke]. Wenn Ihre Anfrage noch aktuell ist, freuen wir uns über Ihre Bestellung. Danke für Ihre Geduld.

**Vorlage 3**: Danke für Ihre Anfrage. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Bitte haben Sie Verständnis, dass es in der aktuellen Lage zum Teil länger als gewohnt dauern kann, bis das Produkt wieder verfügbar ist. Wir kontaktieren Sie, sobald wir Ihr Medikament wieder an Lager haben.

**Vorlage 4**: Danke für Ihre Anfrage. Wir kümmern uns schnellstmöglich um Ihr Anliegen. Bitte haben Sie Verständnis, dass es in der aktuellen Lage zum Teil länger als gewohnt dauern kann, bis das Produkt wieder verfügbar ist. Viele Erkältungssymptome können mit unterschiedlichen Medikamenten gleichermaßen gut behandelt werden. Hierzu beraten wir Sie gerne persönlich oder Sie schauen hier [Link zu einer Produktliste] und finden Sie Produkte, die sofort verfügbar sind und Ihnen gut helfen können.

**Vorlage 5**: Lieber Kunde, Sie haben von Ihrem Arzt ein Rezept erhalten zu einem Medikament, welches aktuell in der vom Arzt aufgeschriebenen Form nicht verfügbar ist. Wir möchten Ihnen gerne eine Alternative anbieten. Mit Ihrem Einverständnis gehen wir auf Ihren behandelnden Arzt zu und klären alle weiteren Schritte ab.
Bitte melden Sie sich kurz bei uns. Herzlichen Dank für Ihr Verständnis.