

Name des Arbeitnehmers  
Anschrift des Arbeitnehmers

Name des Arbeitgebers  
Anschrift des Arbeitgebers

Datum

**Muster: Verhaltensbedingte Abmahnung**

Sehr geehrte(r) Frau/Herr...

gemäß Ihrem Arbeitsvertrag sind Sie dazu angehalten, auf einen freundlichen Umgangston gegenüber Ihren Vorgesetzten und Kollegen, aber auch gegenüber unseren Kunden zu achten. Leider mussten wir feststellen, dass Sie letzterem nicht nachgekommen sind.

Am (Datum) um (Zeit) beschwerte sich eine Kundin bei uns, weil Sie ihre Anfrage, wo die Zahnpasta zu finden sei, abgewiesen haben mit der Begründung, Sie solle sich „jemand anderen suchen, der ihre Frage beantworte“. Ein solches Verhalten gegenüber unseren Kunden dulden wir nicht. Sollten Sie nicht wissen, wo alle Produkte zu finden sind, haben Sie dennoch auf einen freundlichen Ton zu achten. Ein solches Verhalten tolerieren wir daher nicht. Weiterhin schaden Sie damit dem Betrieb.

Sollte sich ein solcher Vorfall in Zukunft wiederholen, behalten wir uns arbeitsrechtliche Schritte bis hin zu einer verhaltensbedingten Kündigung vor.

Eine Durchschrift der Abmahnung legen wir Ihrer Personalakte bei.

Mit freundlichen Grüßen

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Arbeitgeber

**Bestätigung des Arbeitnehmers:**

Hiermit bestätige ich, die vorliegende Abmahnung am TT.MM.JJJJ erhalten zu haben.

---

Ort, Datum

---

Unterschrift Arbeitnehmer