

Appendix A

Emails.

First condition

Default and control email: absence of gratitude and regret, only corporate *we* perspective, grammatical errors, less idiomatic language. For clarification purposes, we have underlined these aspects in the text below. We obviously did not do this in the actual experiment. Grammatical errors and less idiomatic language could not always be translated as such into English.

Guten Tag Herr xxx,

Der Anlasser, den Sie zurückgeschickt haben, wurde von unserer Technikabteilung getestet und kontrolliert. Wir haben dabei festgestellt, dass es Wasser an dem Anlasser gegeben hat (siehe die Bilder im Anhang). Das Wasser ist in das Motor gelaufen und hat vermutlich ein Kurzschluss verursacht.

Sie verstehen sicherlich, dass wir aus obengenanntem Grund den Anlasser nicht gutschreiben können. Bitte teilen Sie uns innerhalb von einer Woche schriftlich mit, ob wir das Teil behalten dürfen. Ist dies nicht der Fall, dann schicken wir das Teil an Sie zurück.

Für eventuelle Rückfragen stehen wir gerne zu Ihrer Verfügung.

Vielen Dank für Ihr Verständnis, und mit freundlichen Grüßen,

Helena De Smet
Internal Sales Advisor
Company name

English translation:

Dear Mr. xxx,

The starter that you sent back has been tested and controlled by our engineering department. We noticed that there was water on the starter (see the pictures in the appendix). The water ran into the engine and probably caused a short circuit.

You certainly understand that we cannot credit the starter for the above reason. Please let us know in writing within one week if we can keep the part. If this is not the case, we will return the part to you.

For any queries we are at your disposal.

Thank you for your understanding, and best regards,

Helena De Smet
Internal Sales Advisor
Company name

Note: The employee's name is fictional.

Second condition

Manipulated email: addition of interpersonal moves (gratitude and regret), alternation between the corporate *we* perspective and the personal *I* perspective, free of language errors,

and correct idiomatic expressions. For clarification purposes, we have underlined these aspects in the text below. We obviously did not do this in the actual experiment.

Guten Tag Herr xxx,

Vielen Dank, dass Sie uns den Anlasser zur Überprüfung zurückgeschickt haben. Wir haben ihn jetzt kontrolliert und dabei festgestellt, dass der Anlasser mit Wasser in Kontakt gekommen ist (siehe Bilder im Anhang). Das Wasser ist in den Motor gelaufen und dies hat vermutlich einen Kurzschluss verursacht.

Sie verstehen sicherlich, dass wir Ihnen für den Anlasser aus obengenanntem Grund keine Gutschrift erstellen können. Bitte teilen Sie uns innerhalb von einer Woche schriftlich mit, ob wir das Teil behalten dürfen. Ist dies nicht der Fall, dann schicken wir das Teil an Sie zurück.

Es tut mir leid, dass ich keine erfreulichere Nachricht für Sie habe.

Für eventuelle Rückfragen stehe ich gerne zu Ihrer Verfügung.

Vielen Dank für Ihr Verständnis und mit freundlichen Grüßen,

Helena De Smet
Internal Sales Advisor
Company name

English translation:

Dear Mr. xxx,

Thank you for returning the starter for review. We have now checked it and found that the starter has come into contact with water (see pictures in the appendix). The water ran into the engine and this probably caused a short circuit.

You certainly understand that we cannot credit you for the starter for the above reason. Please let us know in writing within one week if we can keep the part. If this is not the case, we will return the part to you.

I am sorry that I have no better news for you.

I am at your disposal for further queries.

Thank you for your understanding and best regards,

Helena De Smet
Internal Sales Advisor
Company name

Note: The employee's name is fictional.

Appendix B

Measurement Scales.

This table shows all the items, their sources, and the Cronbach's alpha of the constructs. Reliability tests (based on Cronbach's alpha with 0.7 as the cutoff point) showed that all multiple-item constructs were valid.

Measurement scales in the questionnaire

Constructs	Items	Cronbach's alpha
Interactional justice (The first two items are based on Maxham & Netemeyer [2002b]; the other three are self-developed items)	Die Mitarbeiterin von [company name] geht auf eine höfliche Art und Weise mit mir um. <i>[company name]'s employee treated me in a courteous manner.</i> Die Mitarbeiterin von [company name] zeigt, dass sie es wirklich für wichtig hält, fair zu sein. <i>[company name]'s employee showed a real interest in trying to be fair.</i> Ich fühle mich als Kunde wertgeschätzt. <i>I feel appreciated as a customer.</i> Die Mitarbeiterin zeigt ihr Mitgefühl. <i>The employee showed empathy.</i> Die Entscheidung wird ausreichend begründet. <i>The decision was sufficiently motivated.</i>	0.896
Repurchase intentions (Maxham & Netemeyer, 2002a)	Wenn ich in naher Zukunft ein neues Produkt kaufen würde, würde ich mich für [company name] als Lieferanten entscheiden. <i>If I were to purchase a new product in the near future, I would use [company name] as my provider.</i> Wenn ich zukünftig ein neues Produkt bräuchte, würde ich es bei [company name] bestellen. <i>If I needed a new product in the future, I would purchase that new product from [company name].</i> Wenn Sie ein neues Produkt kaufen würden, wie hoch ist dann die Wahrscheinlichkeit, dass Sie es bei [company name] kaufen würden? (*)	0.955

<i>If you were in the market for a new product, how likely would you be to purchase it from [company name]?</i>		
Word-of-mouth intentions (Maxham & Netemeyer, 2002b)	Wenn meine Kollegen einen Lieferanten suchen würden, würde ich ihnen [company name] vorschlagen. <i>If my colleagues were looking for a new supplier, I would tell them to try [company name].</i> Ich würde [company name] meinen Kollegen empfehlen. <i>I would recommend [company name] to my colleagues.</i> Wie hoch ist die Wahrscheinlichkeit, dass Sie, nachdem Sie diese E-Mail von [company name] gelesen haben, positive Mund-zu-Mund-Werbung über diese Firma verbreiten würden? (*) <i>How likely are you to spread positive word of mouth about [company name], after reading this email?</i>	0.947
Credibility (Whitehead, 1968)	Die Antwort der [company name]-Mitarbeiterin ist glaubwürdig. <i>The [company name] employee's response is credible.</i> Die Antwort der [company name]-Mitarbeiterin ist zuverlässig. <i>The [company name] employee's response is reliable.</i> Die Antwort der [company name]-Mitarbeiterin ist professionell. <i>The [company name] employee's response is professional.</i> Die Antwort der [company name]-Mitarbeiterin ist sachkundig. <i>The [company name] employee's response is professional.</i>	0.962
Brand trust (Gretry et al., 2017)	Ich finde, dass ich [company name] vertrauen kann. <i>I feel that I can trust [company name].</i> Ich finde, dass ich und andere Kunden uns auf	0.962

	[company name] verlassen können. <i>I feel that [company name] can be counted on to help me and other customers.</i> [company name] scheint mir vertrauenswürdig. <i>[company name] appears trustworthy.</i>	
Perceived appropriateness (Gretry et al., 2017)	Der Kommunikationsstil von [company name] entspricht meinen Erwartungen. <i>The communication style of [company name] meets my expectations.</i> Der Kommunikationsstil von [company name] ist geeignet. <i>The communication style of [company name] is appropriate.</i> In dieser Situation finde ich den Ton der Mitarbeiterin passend. <i>I feel that the tone of the employee fits the situation.</i>	0.932
Positive attributes	professionell (<i>professional</i>) freundlich (<i>friendly</i>) respektvoll (<i>respectful</i>) aufrichtig (<i>sincere</i>) angenehm (<i>pleasant</i>) persönlich (<i>personal</i>)	N/A
Manipulation checks	Es gibt Sprachfehler in der E-Mail. (***) <i>There are language errors in the email.</i> Die Sprachkompetenz der Mitarbeiterin ist hoch. (***) <i>The language proficiency of the employee is high.</i> Die Mitarbeiterin entschuldigt sich für die Situation. (***) <i>The employee apologises for the situation.</i> Die Mitarbeiterin dankt mir dafür, dass ich den Anlasser zurückgeschickt habe. (***) <i>The employee thanks me for returning the</i>	N/A

starter.

Die Mitarbeiterin schreibt die E-Mail . . . im Namen
von [company name] / im eigenen Namen.

*The employee writes the email . . . in the name
of [company name] / in her own name.*

Note. For all of the items, we used a 7-point Likert scale ranging from *strongly disagree* to *strongly agree*, unless mentioned otherwise.

(*): This item was anchored with *very unlikely* to *very likely*.

(**): This item was anchored with *not at all responsible* to *completely responsible*.

(***): The options for this item were *yes* or *no*.

N/A = not applicable

References

Maxham, J. G., III, & Netemeyer, R. G. (2002a). A longitudinal study of complaining customers' evaluations of multiple service failures and recovery efforts. *Journal of Marketing*, 66(4), 57-71.

<https://doi.org/10.1509/jmkg.66.4.57.18512>

Maxham, J. G., III, & Netemeyer, R. G. (2002b). Modeling customer perceptions of complaint handling over time: The effects of perceived justice on satisfaction and intent. *Journal of Retailing*, 78(4), 239-252.

[https://doi.org/10.1016/S0022-4359\(02\)00100-8](https://doi.org/10.1016/S0022-4359(02)00100-8)

Whitehead, J. L., Jr. (1968). Factors of source credibility. *Quarterly Journal of Speech*, 54(1), 59-63.

<https://doi.org/10.1080/00335636809382870>