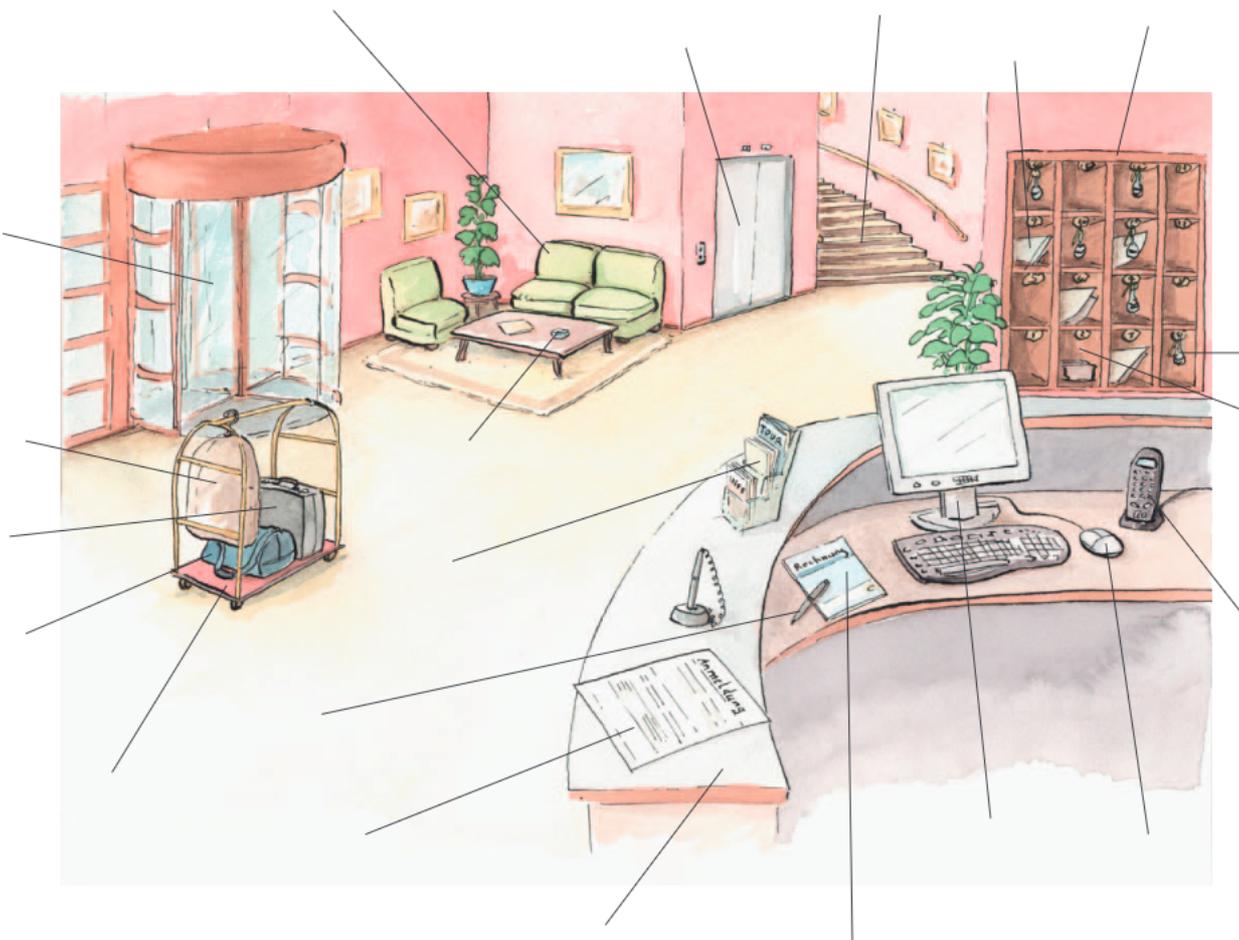


Schritte im Beruf



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

1 In der Hotellobby. Ordnen Sie die Wörter zu. Arbeiten Sie auch mit dem Wörterbuch.



der Aschenbecher, - • das Anmeldeformular, -e • der Aufzug, "e / der Lift, -e
der Brief, -e / das Fax, -e • der Computer, - • die (Computer-)Maus • die Drehtür, -en
die Informationsbroschüre, -n • der Kleidersack, "e • der Koffer, - • der Kofferwagen, -
der Kugelschreiber, - • das Postablagefach, "er • die Reisetasche, -n
der Rechnungsbuch, "e • die Rezeption • die Sitzcke • das Schlüsselbrett, -er
der Schlüssel, - • das Telefon, -e • die Treppe, -n



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

2 Die Anreise

a Was sagt die Rezeptionistin / der Rezeptionist (R)? Was sagt der Gast (G)?
Lesen Sie und ergänzen Sie.

Ja, hier bitte. (R)

Das freut uns. Darf ich bitte Ihren Pass und Ihren Hotelgutschein sehen? (G)

Danke sehr! (R)

In Ihrem Zimmer gibt es einen kleinen Safe. Möchten Sie den mieten? (G)

Herzlich willkommen im Park-Hotel! Hatten Sie eine gute Reise? (R)

Einen Moment, bitte. So, hier sind die Pässe und unser Gutschein. (G)

Danke sehr! Würden Sie dann bitte dieses Anmeldeformular ausfüllen? (R)

Wunderbar. Eine Frage: Wo können wir denn unsere Wertsachen aufbewahren? (G)

Ja, danke, wir hatten einen sehr schönen Flug. Und der Transfer zum Hotel hat auch sehr gut geklappt. (R)

Im vierten. Sie haben das Zimmer 412. Ich sehe einmal nach, ob Ihr Zimmer schon fertig ist. ... Ja, das ist es. Hier ist Ihr Schlüssel. Der Aufzug ist dort auf der linken Seite.

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt! (G)

Natürlich. Hätten Sie einen Stift für mich? (R)

Ja, bitte. Das wäre gut. In welchem Stock ist denn unser Zimmer? (G)

b Ordnen Sie das Gespräch aus a. Lesen Sie es dann mit Ihrer Partnerin / Ihrem Partner.

- _____

- ▼ _____

- _____

- ▼ _____



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

• _____

∨ _____

• _____

∨ _____

• _____

∨ _____

• _____

∨ _____

Schritte im Beruf



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

3 Arbeiten Sie mit einer Partnerin / einem Partner. Sehen Sie das Bild an. Stellen Sie Fragen und geben Sie Auskunft. Die Redemittel unten helfen Ihnen dabei. Tauschen Sie auch die Rollen.

| Wir sind für Sie da: | |
|----------------------|---------------|
| Frühstück | 7:00 - 10:00 |
| Abendessen | 19:00 - 21:30 |
| Rezeption | 8:00 - 24:00 |
| Schwimmbad, | 7:00 - 21:45 |
| Sauna, Fitnessraum | |

Gast:

Hat das Hotel einen/eine/ein ...?
 Gibt es hier einen/eine/ein ...?
 Kann man hier denn auch ...?
 Wo ist bitte der/die/das ...?

Wann ist bitte der/die/das ... geöffnet?
 Von wann bis wann ... / Bis wann
 kann man / gibt es bitte ...?

Rezeptionist/in:

Ja, natürlich. / Selbstverständlich.
 Der / Die / Das ... ist / befindet sich /
 finden Sie im ersten Stock /
 im Untergeschoss / im Erdgeschoss.

Der / Die / Das ... ist (von ...) bis ... geöffnet.
 Der / Die / Das ... gibt es (von) ... bis ... /
 zwischen ... und ...Uhr.



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

4 Bitten und Beschwerden

a Was antworten Sie? Ordnen Sie zu.

Gast:

- 1 Entschuldigen Sie, aber wir haben heute keine frischen Handtücher bekommen.
- 2 Wir würden gerne unser Zimmer wechseln. Ist das möglich?
- 3 Das Licht in unserem Zimmer funktioniert nicht.
- 4 Würden Sie mich bitte morgen früh um Viertel nach sieben wecken?
- 5 Haben Sie für heute Nacht noch ein Doppelzimmer frei?

Rezeptionist/in:

- A Gut, dass Sie uns das sagen. Ich rufe sofort unseren Haustechniker. Er wird sich die Sache gleich einmal ansehen. Entschuldigen Sie bitte vielmals.
- B Unser Hotel ist leider ausgebucht, aber wir können Ihnen gerne ein anderes Hotel in der Nähe empfehlen.
- C Aber gerne. Um sieben Uhr fünfzehn sagten Sie? Würden Sie mir auch noch einmal Ihren Namen und Ihre Zimmernummer geben?
- D Einen Moment, bitte. Ich sehe einmal nach. Ja, wir hätten noch ein Zimmer Richtung Süden. Möchten Sie es sich zuerst einmal ansehen?
- E Oh, das tut mir leid. Ich sage dem Zimmermädchen sofort Bescheid.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| | | | | |

b Wählen Sie mit Ihrer Partnerin / Ihrem Partner eine Situation aus a aus. Spielen die Situation zu Ende.



Deutsch für Mitarbeiter/innen an der Rezeption

5 Die Abreise. Ergänzen Sie das Gespräch.

Hat es Ihnen denn bei uns gefallen? • Aber sicher. Sie können es hier abstellen. Haben Sie noch einen Wunsch? • Kann ich sonst noch etwas für Sie tun? • Gerne, das mache ich sofort. Dann wünsche ich Ihnen noch einen schönen Vormittag, Herr Lang. • Selbstverständlich. Sagen Sie mir bitte Ihren Namen und Ihre Zimmernummer?

- Guten Morgen. Könnten Sie bitte meine Rechnung fertig machen? Ich reise nämlich heute Mittag ab.

∇ _____
_____?

- Mein Name ist Lang. Und die Zimmernummer war die 240.

∇ Vielen Dank. _____
_____?

- Ja, sehr gut. Vielen Dank. Der Aufenthalt bei Ihnen war sehr angenehm.

∇ Das freut uns. _____
_____?

- Ja, ich muss erst um 13 Uhr Richtung Flughafen losfahren. Könnte ich vielleicht bis dahin mein Gepäck bei Ihnen abstellen?

∇ _____
_____?

- Oh ja. Würden Sie mir bitte ein Taxi für 13:00 Uhr bestellen?

∇ _____
_____.

- Danke sehr. Bis später dann.