



### ÜBUNG 3:

Am Empfang eines Hotels gibt es viele Aufgaben. Ordnen Sie die Überschriften den hier beschriebenen Aufgaben zu.

- A) Erklärung der Zimmereinrichtung
- B) Festlegung des Zimmers und Schlüsselübergabe
- C) Begleitung des Gastes zum Zimmer
- D) Bitte um Eintragung ins Meldeformular
- E) Empfang und Begrüßung von Gruppenreisenden
- F) Begrüßung einzelreisender Gäste
- G) Überprüfung der Reservierung

Bei Erscheinen des Gastes am Empfang wird dieser freundlich, wenn möglich in der Muttersprache begrüßt und nach seinen Wünschen befragt.

1. \_\_\_\_\_

Reisegruppen, die im Hotel zu Gast sind, werden bereits im Bus begrüßt und über den Ablauf des Empfangs informiert. Sie erhalten auch ihre Zimmerschlüssel direkt bei der Ankunft.

2. \_\_\_\_\_

Bei Einzelreisenden legt der Empfangsherr/die Empfangsdame dem Gast die Gästeregistrierkarte vor und bittet ihn, sich einzutragen.

3. \_\_\_\_\_

Während der Gast das Meldeformular ausfüllt, überprüft der Hotelmitarbeiter die Reservierung: Zimmertyp, Anzahl der Nächte, Zimmerpreis und eventuelle Sonderwünsche. Nachrichten oder Post werden dem Gast sofort ausgehändigt.

4. \_\_\_\_\_

Nachdem das Meldeformular überprüft wurde, wird der Gast gefragt, wie er seine Rechnung zu begleichen wünscht. Der Empfangsherr legt nun die Zimmernummer fest und übergibt dem Gast den Zimmerschlüssel.

5. \_\_\_\_\_

Der Empfangsherr ruft einen Hoteldiener, der das Gepäck des Gastes auf das Zimmer bringen soll. Der Empfangsherr kann auch selbst, wenn es seine Zeit erlaubt, den Gast auf sein Zimmer begleiten.

6. \_\_\_\_\_

Am Zimmer angekommen, öffnet der Hoteldiener die Tür, schaltet evtl. das Licht an und überprüft, ob das Zimmer in Ordnung ist. Er erklärt dem Gast die Bedienung des Fernsehapparates, der Minibar und evtl. der Klimaanlage. Der Hoteldiener wünscht dem Gast einen angenehmen Aufenthalt und verläßt das Zimmer.

7. \_\_\_\_\_

Ein Hotel ist ein Dienstleistungsbetrieb. Die Aufmerksamkeit dem Gast gegenüber bei Ankunft und Abreise ist maßgebend für den Eindruck, den er vom Hotelservice gewinnt. Höfliches und fachkundiges Verhalten sollen dem Gast das Gefühl geben, daß er willkommen ist. Dabei kommt es auf viele kleine Details an, die die Qualität eines Hotels ausmachen. Um diese Qualität zu sichern, bedienen sich die Unternehmen unterschiedlicher Checklisten. So ist es möglich, die Qualitätsmerkmale in Hotellerie und Gastronomie zu überprüfen und fortlaufend zu verbessern.

Auf der nachfolgenden Checkliste finden Sie wesentliche Punkte, die für das Dienstleistungserlebnis des Gastes wichtig sind.

1. Anfragen der Gäste werden sofort beantwortet; für die Reservierungsabteilung gibt es eine Durchwahlmöglichkeit.
2. Telefonische Reservierungen werden jederzeit, auch nachts, angenommen.
3. Reisegruppen werden separat eingechekkt, ohne individuelle Gäste am Empfang zu stören.
4. Wenn in diesem Hotel kein Zimmer mehr frei ist, wird dem Gast eine Ausweichmöglichkeit vorgeschlagen.
5. Sobald die Identität eines Gastes bekannt ist, wird er vom Personal mit seinem Namen angesprochen.
6. Die Ankunfts- und Abreisedaten werden bestätigt.
7. Zu jeder Tageszeit werden die Gäste durch das Empfangspersonal freundlich begrüßt und man ist den Gästen behilflich.
8. Alle Gäste werden am Ankunftstag auf ihre Zimmer begleitet und auf alle Einrichtungen des Hotels hingewiesen.
9. Bei der An- und Abreise der Gäste wird das Gepäck zur gewünschten Zeit vom Hoteldiener auf das Zimmer gebracht bzw. abgeholt.
10. Zusammen mit der Reservierung können auch Zusatzleistungen, wie Mietwagen, Transfer o.ä. offeriert werden.



## ÜBUNG 4:

Checkliste - Ordnen Sie die Satzteile einander zu.

- |   |   |
|---|---|
| 1. Der Telefonanruf des Gastes ...                      | A) ... in mehreren Fremdsprachen<br>angenommen werden.                    |
| 2. Für die Reservierungsabteilung gibt es ...           | B) ... bei ihrem Gepäck behilflich.                                       |
| 3. Telefonische Reservierungen ...                      | C) ... Zusatzleistungen wie Mietwagen,<br>Transfer etc. angeboten werden. |
| 4. Ankunfts- und Abreisedaten werden ...                | D) ... die Einzelreisenden in der<br>Empfangshalle zu stören.             |
| 5. Falls das Hotel ausgebucht ist ...                   | E) ... bestätigt.   |
| 6. Zusammen mit der Reservierung<br>können auch ...     | F) ... eine Durchwahlmöglichkeit.   |
| 7. Reisegruppen werden separat<br>eingecheckt, ohne ... | G) ... werden Ausweichmöglichkeiten<br>vorgeschlagen                      |
| 8. Reservierungen können ...                            | H) ... Tag und Nacht entgegengenommen.                                    |
| 9. Zu jeder Tageszeit werden die Gäste ...              | I) ... vom Personal freundlich begrüßt<br>und bedient.                    |
| 10. Man ist den Gästen ...                              | J) ... schnell beantwortet.   |

- |      |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |                            |
|------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|----------------------------|
| 1 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 2 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 3 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 4 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 5 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 6 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 7 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 8 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 9 =  | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |
| 10 = | <input type="checkbox"/> A | <input type="checkbox"/> B | <input type="checkbox"/> C | <input type="checkbox"/> D | <input type="checkbox"/> E | <input type="checkbox"/> F | <input type="checkbox"/> G | <input type="checkbox"/> H | <input type="checkbox"/> I | <input type="checkbox"/> J |

## Lexikon

### Storno

STORNO ist ein Begriff aus der Sprache der Geldgeschäfte, der wie viele andere aus der italienischen Sprache stammt. STORNO - oder in der deutschen Sprache abgewandelt Stornierung - bezeichnet die Kündigung oder Umbuchung eines Geschäftsvorfalles. Unrichtige Buchungen werden storniert, d.h. durch eine Gegenbuchung zurückgenommen und ausgeglichen, weil in Geschäftsbüchern das Streichen oder Radieren verboten ist.



### ÜBUNG 5:

Silbenrätsel - Finden Sie die richtigen Worte.  
Streichen Sie die benutzten Silben weg.

auf - be - be - brin - de - dienst - ein - das - ent - ent - ~~fang~~ - gä - gen - hal - halt - lei - len  
- nie - rei - ren - sen - ste - stel - stor - stungs - ~~tel~~ - ten - ter - trieb - un - zel

### Beispiel:

Am Hotel**empfang** werden die ankommenden Gäste begrüßt.

1. Martina Menzel hat den neuen Gästen einen angenehmen Auf \_\_\_\_\_ (Zeit/Besuch) in Berlin gewünscht.
2. Ein Hotel ist ein Dienstleistungs \_\_\_\_\_ (Service-Unternehmen), in dem die Gäste im Mittelpunkt stehen.
3. Ein Reisebüro aus Moskau möchte für eine Reisegruppe 10 Doppelzimmer für 6 Übernachtungen \_\_\_\_\_ (buchen).
4. Das Hotel schickt dem Reisebüro einen Vertrag. Das Reisebüro kann den Vertrag \_\_\_\_\_ (kündigen/umbuchen) lassen, wenn sich etwas ändert.
5. In einer Woche ohne größere Tagungen und Messen kann das FORUM auch größere Reisegruppen problemlos \_\_\_\_\_ (beherbergen).
6. Das Frühstück ist im Zimmerpreis \_\_\_\_\_ (inbegriffen/inclusive).
7. Ein guter Service ist für Reisegruppen ebenso wichtig wie für \_\_\_\_\_ (Individualtouristen).



## ÜBUNG 6:

Ein Verb paßt nicht. Bitte kreuzen Sie es an.

1. Eine Rechnung kann man  
A) erstellen                      B) begleichen                      C) vorlegen                      D) anbieten
2. Eine Reservierung kann man  
A) bestätigen                      B) stornieren                      C) begleichen                      D) vornehmen
3. Die Gäste kann man  
A) begrüßen                      B) erledigen                      C) empfangen                      D) betreuen
4. Das Gepäck kann man  
A) abholen                      B) betreuen                      C) aufbewahren                      D) kennzeichnen
5. Eine Anmeldung kann man  
A) begleiten                      B) ausfüllen                      C) überprüfen                      D) bestätigen
6. Die Korrespondenz kann man  
A) weiterleiten                      B) erledigen                      C) ablegen                      D) absagen
7. Reisegruppen kann man  
A) unterbringen                      B) einquartieren                      C) beherbergen                      D) anbieten
8. Hotelzimmer kann man  
A) buchen                      B) reservieren                      C) unterbringen                      D) verteilen

1 =  A     B     C     D

2 =  A     B     C     D

3 =  A     B     C     D

4 =  A     B     C     D

5 =  A     B     C     D

6 =  A     B     C     D

7 =  A     B     C     D

# LÖSUNGEN

## ÜBUNG 1

FORUM HOTEL BERLIN  
Alexanderplatz  
10178 Berlin

Berlin, den 28.06.1997

Trojka-Reisen Moskau  
1. Kasatschij Pereulok 7  
Büro 7 - 4 - 16  
109017 Moskau

Zimmerreservierung  
Ihre Anfrage vom 18.06.1997

Sehr geehrte Frau Leonowa,

verbindlichen Dank für Ihre Anfrage und für Ihr freundliches Interesse am FORUM-Hotel.

Wir reservieren Ihnen gerne für den gewünschten Zeitraum 10 Doppelzimmer und zwei Einzelzimmer. Wir berechnen Ihnen pro Zimmer pro Nacht DM 50,- incl. Frühstück.

Bitte teilen Sie uns bald mit, ob wir fest für Sie buchen können. Wir würden uns freuen, Ihre Gäste in unserem Hause begrüßen zu können.

Mit der Bestätigung unseres Angebots erbitten wir eine Namensliste Ihrer Reisegruppe, damit wir die Einteilung in Doppelzimmer vorbereiten können.

Den gewünschten Prospekt legen wir diesem Brief bei.

Mit freundlichen Grüßen  
FORUM HOTEL  
Menzel

Anlage:  
Hausprospekt

## ÜBUNG 2

Zimmertelefon, Fernseher im Zimmer, Minibar im Zimmer, Rollstuhlgerechte  
Beherberung, Hunde erlaub, Sauna, Konferenzraum, Lift, Parkplatz (hauseigen),  
Zusammenarbeit mit Reisebüros, Hotel-Restaurant, Bar

## ÜBUNG 3

1.F 2.E 3.D 4.G 5.B 6.C 7.A

## ÜBUNG 4

1.K 2.F 3.H 4.E 5.G 6.C 7.D 8.A 9.J 10.A

## ÜBUNG 5

1. Aufenthalt / 2. Dienstleistungsbetrieb / 3. bestellen / 4. stornieren / 5. Einzelreisende /  
6. unterbringen / 7. enthalten

## ÜBUNG 6

1.D 2.C 3.B 4.B 5.A 6.D 7.D 8.C