

Hotel

Das INTER CONTINENTAL FORUM HOTEL in Berlin war zu DDR-Zeiten unter dem Namen „Hotel Stadt Berlin“ vor allem Gästen aus der damaligen Sowjetunion gut bekannt. Es beherbergte damals jährlich etwa 100.000 Gäste aus allen Teilen der SU. An diese Tradition



will das Haus heute wieder anknüpfen. Wegen der langen Erfahrung in der Zusammenarbeit mit osteuropäischen Staaten ist man auf Gäste aus Russland und Osteuropa gut eingerichtet und kennt deren spezielle Wünsche und Vorlieben. Viele der 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen Russisch oder eine andere osteuropäische Sprache. So bemüht sich das Management des FORUM heute wieder um mehr Gäste aus der ehemaligen Sowjetunion. Um deren Anteil zu steigern, wirbt man gezielt auf Messen oder sucht die Zusammenarbeit mit Reisebüros, die auf Russland und die osteuropäischen Länder spezialisiert sind. Aber das Werben um Reisegruppen ist mühsam. Touristen aus den ehemaligen Comecon-Ländern lassen sich vorläufig nur mit Niedrigstpreisen locken. Dafür erleben sie allerdings einen rundum modernisierten Hotelbetrieb und ein überaus kundenorientiertes Verhalten von Management

und Personal. Das 1972 erbaute Hotel FORUM gehört heute – von Grund auf renoviert – zu den in aller Welt bekannten Inter Continental Hotels und ist eines der modernsten Hotels in Berlin.

ÜBUNG 1

Lesen Sie bitte folgende Anfrage von Trojka-Reisen Moskau an das FORUM HOTEL BERLIN. Verfassen Sie im Anschluss ein Antwortschreiben! Beachten Sie dabei die allgemeine Form des deutschen Geschäftsbriefs.

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

Moskau, 18.06.20xx

FORUM HOTEL BERLIN
Alexanderplatz
10178 Berlin

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir benötigen für die Zeit vom 22. bis zum 29. des kommenden Monats 10 Doppelzimmer sowie zusätzlich 2 Einzelzimmer für die Reiseleiterin und den Busfahrer für eine unserer Reisegruppen. Die Anreise der Gruppe erfolgt mit dem Bus am 22.06. abends. Wir bitten Sie deshalb um ein diesbezügliches Angebot. Auch bitten wir Sie um die Zusendung eines Hausprospekts.

Mit bestem Dank und freundlichen Grüßen

Troika-Reisen Moskau

Leonowa

Christoph Egli

ÜBUNG 2

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

1. Bei Erscheinen des Gastes am Empfang wird dieser freundlich, wenn möglich in der Muttersprache, begrüsst und nach seinen Wünschen befragt.
2. 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.
3. Bei Einzelreisenden legt der Empfangsherr/die Empfangsdame dem Gast die Gästeregistrierkarte vor und bittet ihn, sich einzutragen.
4. 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.
5. 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.
6. Das Empfangspersonal ruft einen Hoteldiener, der das Gepäck des Gastes auf das Zimmer bringen soll. Das Empfangspersonal kann auch selbst, wenn es seine Zeit erlaubt, den Gast auf sein Zimmer begleiten.
7. 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.

ÜBUNG 3

Checkliste - Ordnen Sie die Satzteile den Buchstaben auf der Folgeseite zu.

1. Der Telefonanruf des Gastes wird ...
2. Für die Reservierungsabteilung gibt es ...
3. Telefonische Reservierungen werden ...
4. Ankunfts- und Abreisedaten werden ...
5. Falls das Hotel ausgebucht ist ...
6. Zusammen mit der Reservierung können auch ...
7. Reisegruppen werden separat eingecheckt, ohne ...
8. Reservierungen können ...
9. Zu jeder Tageszeit werden die Gäste ...
10. Man ist den Gästen ...

- A) ... in mehreren Fremdsprachen angenommen werden.
- B) ... bei ihrem Gepäck behilflich.
- C) ... Zusatzleistungen wie Mietwagen, Transfer etc. angeboten werden.
- D) ... die Einzelreisenden in der Empfangshalle zu stören.
- E) ... bestätigt.
- F) ... eine Durchwahlmöglichkeit.
- G) ... werden Ausweichmöglichkeiten vorgeschlagen.
- H) ... Tag und Nacht entgegengenommen.
- I) ... vom Personal freundlich begrüsst und bedient.
- J) ... schnell beantwortet.

ÜBUNG 4

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

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

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 5

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