

1 Es gibt keine Linsensuppe mehr ...

Einige Gerichte von der Tageskarte gibt es nicht mehr. So können Sie reagieren:

Entschuldigen: Entschuldigen Sie. Ich bedaure. Es tut mir leid.

Informieren: Wir haben keine Suppe mehr. Die Suppe gibt es nicht mehr.
Die Suppe ist leider nicht mehr da.

Alternative anbieten: Nehmen Sie doch (**statt** Spargelsuppe) die Tomatensuppe.
Sie schmeckt auch sehr lecker.
Darf ich Ihnen etwas anderes bringen/empfehlen?



Ü1 Lesen Sie den Dialoganfang. Spielen Sie beide Versionen zu Ende.

Heute

<p>Vorspeisen gemischter Vorspeisenteller Tomatensuppe Spargelsuppe</p>	<p>Gemüse Gemüsepfanne</p> <p>Fleisch & Fisch Grillteller mit Pommes frites Fleischspieße mit Salat Marinierter Thunfisch Fischfilet mit Salat</p>	<p>Käse & Dessert Käse aus der Region Tiramisu Obstkuchen</p>
<p>Nudeln & Reis Nudelauflauf Reis mit Pilzen</p>		



- Möchten Sie bestellen?
- Ja. Ich nehme zuerst die gemischte Vorspeise, mit Weißbrot, bitte. Nach der Vorspeise möchte ich das Fischfilet mit Salat.
- Es tut mir leid, das Fischfilet gibt es nicht mehr. Darf ich Ihnen vielleicht den marinierten Thunfisch empfehlen? Er schmeckt wirklich gut. Er wird mit einer Kräutersauce und gebratenen Kartoffeln serviert.
- Hmm ... ich überlege noch. Bestell du zuerst, Hans. Ich brauche noch einen Moment.
- Gut. Und was kann ich Ihnen bringen? Haben Sie schon gewählt?

◇ Was haben Sie denn noch?

- Also, vielleicht ist noch eine Tomatensuppe da, ich muss nachfragen ...
- Wir haben keinen Fisch mehr. Wir hatten noch einige Fleischspieße. Ich kann in der Küche nachfragen ...

4

Bitten und Beschwerden

Ü2a Lesen Sie. Bringen Sie die Bestellung in die richtige Reihenfolge.



- a ● Wie bitte?
○ Nur Thunfisch ohne Kartoffeln, bitte. Und dazu einen halben Liter Rotwein.
- b ● Möchten Sie den Salat mit Öl und Essig?
○ Ja, mit Vinaigrette, bitte. Dann nehme ich den Thunfisch ohne Beilage, bitte.
- c ● Haben Sie schon gewählt?
○ Ja, danke. Ich nehme zuerst die Tomatensuppe.
- d ● Also nur Thunfisch ohne Kartoffeln, Rotwein ...
○ Ich hätte gern auch Brot dazu.
- e ● Die Tomatensuppe gibt es nicht mehr. Darf ich Ihnen die Spargelsuppe bringen? Sie ist ausgezeichnet.
○ Nein, danke. Statt Suppe nehme ich lieber die gemischte Vorspeise. Ich hätte gern noch einen Salat dazu.
- f ● Weißbrot?
○ Ja.
- g ● Ich empfehle Ihnen den Obstkuchen.
○ Gut, dann einen Obstkuchen, bitte.
- h ● Möchten Sie eine Nachspeise?
○ Ja, gern!

Ü2b Hören Sie den Dialog und vergleichen Sie. Notieren Sie die Bestellung.

2 Gäste beim Essen betreuen

Ü3 In welchen Situationen sagen Sie diese Sätze?

A Sie gehen zum Tisch:
Sie sehen, dort fehlt etwas.

B Die Gäste essen und sind zufrieden.

C Die Gäste rufen Sie.

D Die Gäste sind unzufrieden.

1. Ist alles zu Ihrer Zufriedenheit?
2. Schmeckt es Ihnen?
3. Ist etwas nicht in Ordnung?
4. Darf ich Ihnen noch etwas bringen?
5. Fehlt etwas?
6. Haben Sie noch Wünsche?
7. Hätten Sie gern noch etwas Wein?
8. Möchten Sie noch ein Wasser?
9. Darf ich Ihnen noch Brot bringen?



Ü4 Ihre Gäste essen schon. Sie gehen an den Tisch und erfragen Wünsche oder machen Vorschläge. Sammeln und vergleichen Sie.



Ü5a Hören Sie. Wie werden die Gäste betreut? Ordnen Sie zu.



Ü5b Lesen Sie die Fragen. Hören Sie die Dialoge noch einmal und schreiben Sie für die Fragen andere Formulierungen.

1. Bitte?
2. Schmeckt es Ihnen?
3. Möchten Sie vielleicht noch einen Wein?
4. Noch etwas Brot?
5. Wasser?
6. Darf ich Ihnen noch etwas bringen?
7. Sonst noch etwas?

Kann ich etwas für Sie tun?



4

Bitten und Beschwerden

3 Missverständnisse klären



So können Sie auf Missverständnisse reagieren:

Begründen: Das war ein Versehen. Ich habe das missverstanden.
Es tut mir leid, das habe ich vergessen.

Reagieren: Ich bringe (Ihnen) gleich die richtige Suppe / eine neue Suppe.
Sie möchten den Salat? Kommt sofort.

Ü6a Der Gast ist unzufrieden. Wie reagieren Sie?

1. Ich habe einen Salat ohne Vinaigrette bestellt.
 - Ich bringe Ihnen sofort einen neuen Salat.
 - Der Salat wird immer so gewürzt.
 - Oh, das tut mir leid.
2. Ich hätte gern noch eine Gabel, bitte.
 - Sofort.
 - Entschuldigung, ich bringe Ihnen sofort noch eine Gabel.
 - Einen Moment, bitte.
3. Und der Fisch?
 - Möchten Sie den Fisch mit dem Salat?
 - Ich habe ihn vergessen, kommt sofort.
 - Der Fisch? Sie haben doch keinen Fisch bestellt ...
4. Wo bleibt mein Salat?
Ich möchte den Salat zuerst!
 - Das war ein Versehen.
 - Ich habe Sie falsch verstanden. Es tut mir leid.
 - Ich habe ihn vergessen.

Ü6b Sammeln Sie weitere Antworten und vergleichen Sie.

Ü7 Welches Missverständnis gibt es? Wie klärt das Restaurantpersonal das Missverständnis? Hören Sie mehrmals.



4 Missverständnisse vermeiden

Die Reihenfolge von Speisen

Die Reihenfolge von Speisen kann von Land zu Land unterschiedlich sein. Der Salat wird zum Beispiel in deutschsprachigen Ländern oft **vor dem** Essen serviert, in anderen Ländern **mit dem** Essen oder **nach dem** Essen.

vorher / zuerst



Hauptgericht
mit dem Essen / dazu



nachher / danach / dann



Ü8 Reihenfolge: Sammeln und vergleichen Sie.

Wie ist die übliche Reihenfolge von Speisen in Ihrem Land?

Welche Unterschiede zu anderen Ländern kennen Sie?

Was sind typische Missverständnisse im Restaurant?

Sie haben die Bestellung nicht verstanden. So können Sie reagieren:

Sie bitten um Wiederholung: Würden/Könnten Sie das bitte wiederholen?

Sie fragen nach: Ich habe Sie nicht richtig verstanden.

Können Sie mir das auf der Karte zeigen?

Sie wiederholen die Bestellung: Also, Sie möchten zuerst als Vorspeise ...



Ü9a Ihre Gäste bestellen. Hören Sie.

Wie vermeidet das Restaurantpersonal Missverständnisse?



Ü9b Hören Sie noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

Was sagt das Restaurantpersonal in diesen Situationen?

1. Der Kellner versteht den Gast nicht genau.
2. Der Kellner möchte die Reihenfolge sichern.
3. Der Kellner wiederholt die Reihenfolge.



4

Bitten und Beschwerden

5 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren

So können Sie auf Wünsche und Reklamationen reagieren:

Entschuldigung: Das tut mir leid. Ich bedaure. Entschuldigen Sie. Verzeihung.
Das war ein Versehen.

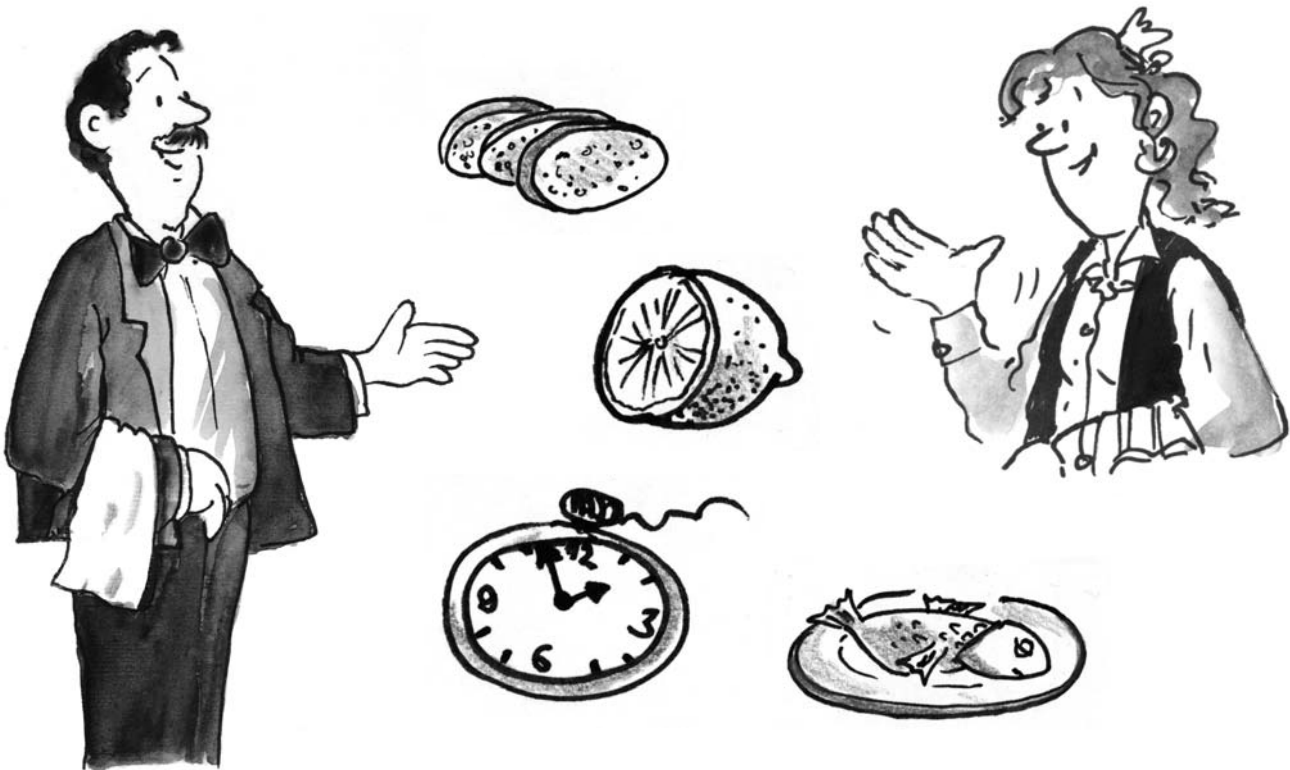
Reaktion: Ich bringe Ihnen gleich/sofort das Richtige.
Es kommt sofort. Einen Moment, bitte.
Es tut mir leid, aber das wird immer so zubereitet/gekocht.



Ü10 Finden Sie die passende Antwort.

- | | |
|---|--|
| 1. Die Suppe ist kalt. | a Haben Sie den Salat mit dem Essen bestellt? |
| 2. Das Fleisch ist nicht durchgebraten. | b Ich bringe eine neue Flasche, es tut mir leid. |
| 3. Ich hätte gern noch den Salat dazu. | c Noch einen Moment, bitte. Kommt sofort. |
| 4. Ich warte schon sehr lange! | d Wollten Sie Brot dazu? Ich bringe es gleich. |
| 5. Wo bleibt das Brot? | e Oh, Verzeihung, ich bringe das zurück. |
| 6. Der Wein korkt. | f Sie wird immer kalt serviert. |

Ü11a Hören Sie die Dialoge. Was ist passiert?



Ü11b Hören Sie noch einmal und beantworten Sie die Fragen.

1. Wie sprechen die Gäste: freundlich oder unfreundlich?
2. Wie reagiert das Restaurantpersonal?
3. Was sagen Sie in diesen Situationen? Sammeln und vergleichen Sie.

6 Schwierige Gäste zufrieden stellen

Ü12a Der Gast möchte bestellen.
Hören Sie und machen Sie
Notizen.



Ü12b Hören Sie noch einmal und
beantworten Sie die Fragen.

1. Was möchte der Gast?
2. Warum möchte er den Lamnbraten nicht essen?
3. Nimmt er die Empfehlung an?
4. Warum bestellt er kein Kalbfleisch?
5. Möchte er die Tomatensauce?
6. Welches Hauptgericht bestellt er?
7. Nimmt er eine Vorspeise?
8. Möchte er etwas trinken?

Ü12c Hören Sie noch einmal und nehmen Sie die Bestellung auf.

Ü13 Ihre Gäste haben Wünsche. Können Sie helfen? Spielen Sie.

- ① ● Möchten Sie bestellen?
○ Gern. Ich habe kein vegetarisches Gericht gefunden. Haben Sie etwas ohne Fleisch und Fisch?
● Ich kann ...
- ② ● Haben Sie schon bestellt?
○ Nein, noch nicht. Ich wollte gern Fisch essen, aber ich mag keinen gekochten Fisch.
● Vielleicht ...
- ③ ● Sie möchten den Grillteller als Hauptgericht?
○ Ja, aber ohne Rindfleisch, bitte.
● Ohne Rindfleisch? ...
- ④ ● Noch eine Nachspeise?
○ Gern!
● Dann empfehle ich Ihnen ...



4

Bitten und Beschwerden

7 Aussprache: Lange und kurze Vokale, Akzent und Satzmelodie

Ü14a Lange und kurze Vokale. Sprechen Sie zuerst die Wörter mit langem Vokal.

Könnten Sie bitte einen Moment warten?

Das habe ich ganz vergessen. Tut mir leid.

Würden Sie mir das Mineralwasser bitte auf der Karte zeigen?

Die Kaninchenkeule gibt es leider nicht mehr.

Ü14b Üben Sie die Sätze. Sprechen Sie freundlich. Achten Sie auf Akzent, Pause und Satzmelodie.

Könnten Sie bitte einen Moment warten? ↗

8 Wortschatz: Gegensatzpaare und Wortgruppen

mit = +

gezuckert

gesalzen

ohne = -

ungezuckert

ungesalzen

Ü15 Welche Wörter fallen Ihnen dazu ein?

Getränke



mit

mit Alkohol
gesüßt

ohne

alkoholfrei
ungesüßt

Essen



mit

mit Pfeffer
gesalzen

ohne

ohne Pfeffer
ungesalzen

mit

gesalzen

zu viel

versalzen

Ü16 Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

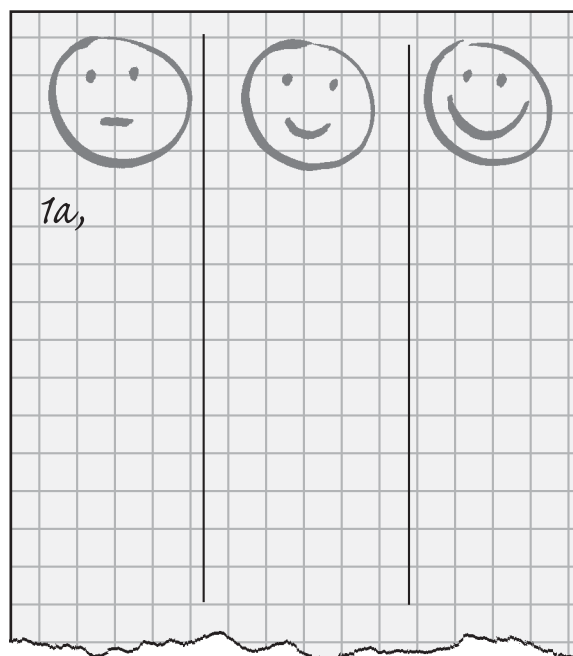
- | | | | |
|----------------------------------|----------------|-----------------|--------------------|
| 1. Die Suppe ist versalzen. | a zu viel Salz | b zu wenig Salz | c ohne Salz |
| 2. Das Fleisch ist zäh. | a trocken | b hart | c verbrannt |
| 3. Haben Sie eine scharfe Sauce? | a mit Fleisch | b pikant | c versalzen |
| 4. Der Risotto ist verkocht. | a gut gekocht | b wenig gekocht | c zu lange gekocht |

9 Strukturen

Verb (IV): Konjunktiv II *können, werden*

Ü17 Distanziert – freundlich – sehr freundlich. Lesen Sie die Sätze und ordnen Sie zu.

1. a Sprechen Sie bitte langsamer.
b Könnten Sie bitte langsamer sprechen?
c Können Sie bitte langsamer sprechen?
2. a Würden Sie mir das bitte auf der Karte zeigen?
b Wo ist das auf der Karte, bitte?
c Können Sie mir das bitte auf der Karte zeigen?
3. a Könnten Sie bitte einen Moment warten?
b Warten Sie bitte einen Moment.
c Können Sie bitte einen Moment warten?
4. a Wiederholen Sie das bitte.
b Würden Sie das bitte wiederholen?
c Wie bitte?



Präpositionen (II): Temporale Präpositionen *vor, mit, nach* + Dativ

Ü18 Lesen Sie und ergänzen Sie Präposition und Artikel.

vor

nach

- Was empfehlen Sie mir als Vorspeise?
- Möchten Sie vielleicht _____ (1) Vorspeise einen Aperitif trinken?
- Gute Idee! Ich nehme einen Prosecco, bitte. Und als Vorspeise würde ich sehr gern die kalte Gemüsesuppe mit Kräutern probieren. Und einen kleinen Salat.
- Möchten Sie den Salat _____ (2) Suppe oder _____ (3) Suppe?
- Bitte nach der Suppe. Und dann ... können Sie mir etwas empfehlen?
- _____ (4) Salat empfehle ich Ihnen das gegrillte Gemüse, sehr mild, mit frischem Olivenöl.
- Ja, Gemüse mag ich gern. Und Wasser bitte, eine Flasche Mineralwasser mit Kohlensäure.
- Also, _____ (5) Essen einen Prosecco, dann die kalte Suppe und _____ (6) Suppe den kleinen Salat. _____ (7) Salat den gegrillten Gemüseteller. Und eine Flasche Mineralwasser. Kommt sofort.

4

Bitten und Beschwerden

Negation (II): Negation bei Nullartikel und Artikelwort *ein-*

Ü19 Ergänzen Sie.

kein keine keinen

1. Könnten Sie bitte Pommes frites statt Bratkartoffeln bringen?
● _____ Problem!
2. Ist die Fischpfanne immer mit Sauce?
● Mögen Sie _____ Sauce? Ich kann den Koch fragen, vielleicht geht es ohne.
3. Haben Sie auch alkoholfreies Bier?
● Bedauere, wir haben _____ alkoholfreies Bier.
4. Ich hätte gern einen französischen Rotwein zum Wild.
● Es tut mir leid, wir führen _____ französischen Weine.
5. Ich möchte einen gemischten Salat zum Fleisch, bitte.
● Wir haben _____ gemischten Salat, nur Tomatensalat oder grünen Salat.

Ü20 Sie haben nicht mehr alles von der Tageskarte.

Antworten Sie nach dem Muster.

- Ich nehme Weinblätter als Vorspeise. a ● Es tut mir leid, wir haben keine Weinblätter mehr.
b ● Weinblätter haben wir leider nicht mehr.

1. Als Hauptgericht nehme ich Bohnen.
2. Haben Sie noch eine Tomatensuppe?
3. Ich möchte einen Bauernsalat.
4. Ich hätte gern ein Rindersteak.
5. Ich möchte gern Brot.

Satzverbindungen (I): Konjunktionen *und, aber, oder*

Ü21 Verbinden Sie die Sätze.

und aber oder

Das Fischfilet mit Orangensauce ist sehr frisch. Die Sauce ist eine Delikatesse.
Das Fischfilet mit Orangensauce ist sehr frisch **und** die Sauce ist eine Delikatesse.

1. Nehmen Sie die Suppe als Vorspeise. Als Hauptspeise nehmen Sie etwas Kleines.
2. Das Fischfilet schmeckt sehr gut. Der gegrillte Fisch ist auch hervorragend.
3. Möchten Sie einen Kuchen? Möchten Sie lieber nur einen Kaffee?
4. Die Salatplatte ist immer mit Dressing. Vielleicht kann der Koch das Dressing weglassen.
5. Ich empfehle Ihnen die Zwiebelsuppe. Dazu passt ein dunkles Bier.

Rückschau

R1 Missverständnisse vermeiden Spielen Sie.

Gast

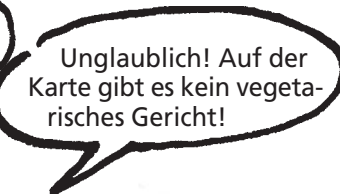
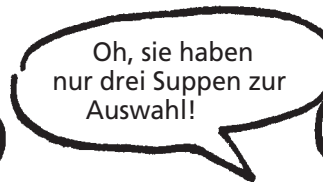
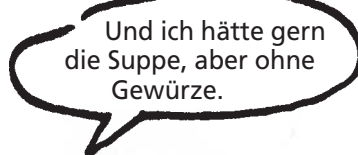
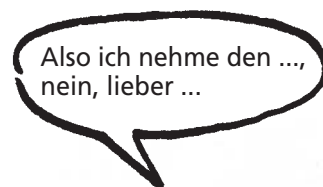
Sie sind allein im Restaurant, 44 Jahre alt und bestellen einen Kinderteller. Sie begründen Ihre Wahl: wenig Hunger. Sie nehmen den Vorschlag an. Bestellen Sie auch einen Salat dazu.

Restaurantpersonal
Sie fragen freundlich nach. Sie bieten dem Gast kleine Portionen von anderen Gerichten an. Sie fragen nach der Reihenfolge.

R2 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren Typische Reklamationen: Wie reagieren Sie? Sammeln und vergleichen Sie.



R3 Schwierige Gäste zufrieden stellen Sehen Sie die Bilder an. Spielen Sie.



Sie sind höflich und haben Verständnis.
Sie bleiben höflich, aber bestimmt.
Sie reagieren sachlich und distanziert.