

## 1 Ins Zimmer einweisen



## Ü1 Beantworten Sie die Fragen. Sammeln Sie und vergleichen Sie die Antworten.

Was zeigen Sie im Zimmer?

- Sehen Sie, hier ist der Lichtschalter, und der Schalter für die Klimaanlage ist links neben der Tür.
- Die Minibar ist hier.
- Wir haben hier eine Telefonliste. Sie sehen alle Telefonnummern vom Hotel.

Was möchten die Gäste wissen?

- Der Lichtschalter ...

## „man“

Das Verb steht nach „man“ immer in der dritten Person Singular:

Man kann die Klimaanlage hier einschalten.

## Ü2 Hören Sie und ergänzen Sie.

- \_\_\_\_\_ (1), hier entlang! So, treten Sie ein. Das ist \_\_\_\_\_ (2) Zimmer.
- Oh, schön, mit Blick auf die Berge! Super!
- Sehen Sie, \_\_\_\_\_ (3) ist das Bad und die Dusche.
- \_\_\_\_\_ (4) ist der Lichtschalter?
- \_\_\_\_\_ (5) ist der Lichtschalter.
- Gut!
- \_\_\_\_\_ (6) ist der Fernseher. Die Fernbedienung liegt \_\_\_\_\_ (7).
- \_\_\_\_\_ (8) auch Satellitenprogramme empfangen?
- \_\_\_\_\_ (9). Aber wir haben Kabelfernsehen.
- Auch gut. Und die Minibar?
- \_\_\_\_\_ (10). Sie können die Minibar jederzeit benutzen, \_\_\_\_\_ (11) ist die Liste für die Getränke.
- Ach ja, gut.
- Das Telefon ist \_\_\_\_\_ (12). Bitte wählen Sie die 1 für die Rezeption.



## 2 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren

So können Sie auf Beschwerden und Reklamationen reagieren:

*Bedauern ausdrücken:*

Entschuldigung! Tut mir leid! Entschuldigen Sie, bitte!  
Leider ...

*Hilfe anbieten:*

Es kommt sofort jemand. Wir bringen es sofort.  
Ich erledige das sofort. Ich schicke jemand.



Ü3a Welche Reaktion passt zu welcher Reklamation? Ordnen Sie zu.

- |                                                               |                                              |
|---------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|
| 1. Das gibt's doch nicht!<br>Der Fernseher ist wieder kaputt! | a Wir reparieren sie noch heute.             |
| 2. Die Dusche ist verstopft!                                  | b Wir bringen sie sofort aufs Zimmer.        |
| 3. Nebenan ist es wirklich sehr laut!                         | c Entschuldigung! Ich schicke sofort jemand. |
| 4. Hier fehlt die Seife.                                      | d Tut mir leid. Ich rufe dort an.            |
| 5. Die Klimaanlage ist kaputt.                                | e Schon wieder? Es kommt sofort jemand.      |

Ü3b Wie sind die Gäste in Ü3a: höflich oder unhöflich? Wie antwortet der Hotelangestellte?  
Wie antworten Sie auf die Reklamationen?

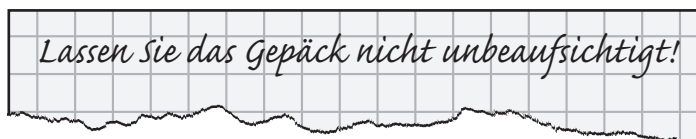
## 3 Hinweise für Hotelgäste

Ü4 In Ihrem Hotel haben Sie auch Hinweise für die Gäste. Zeichnen Sie hier Ihre Schilder oder Hinweise.



Ü5 Lesen Sie die Hinweise von A7 noch einmal. Beantworten Sie die Fragen. Sammeln Sie und vergleichen Sie die Antworten.

Welche Hinweise gibt es auch in Ihrem Hotel?  
Welche Hinweise gibt es noch?  
Entscheiden Sie: Welche Hinweise sind besonders wichtig?



Ü6 Der Gast ist neu. Zeigen Sie die Hinweise in Ihrem Hotel.  
Verwenden Sie Ihre Schilder von Ü4.

- Entschuldigung! Im Restaurant darf man nicht rauchen!
- Oh, ist gut, danke!



## 4 Mitteilungen entgegennehmen



### So können Sie am Telefon Mitteilungen entgegennehmen:

<i>Nach dem Namen fragen:</i>	Wie ist Ihr Name, bitte? Wer spricht, bitte?
<i>Nach dem Adressaten fragen:</i>	Wen soll ich benachrichtigen? Für wen ist die Nachricht, bitte?
<i>Rückfragen:</i>	Was soll ich ausrichten? Was soll ich sagen?
<i>Bestätigen/Wiederholen:</i>	Gut, Sie rufen morgen an. Ich wiederhole: ...



### Ü7 Hören Sie die Dialoge. Was ist richtig? Kreuzen Sie an.

- ①
- Der Gast reserviert ein Zimmer.
  - Der Gast fragt nach Hoteleinrichtungen.
  - Der Gast will seine Frau im Schwimmbad treffen.
- ②
- Der Gast storniert das Zimmer 335.
  - Der Gast kommt morgen.
  - Der Gast will die Mutter sprechen.



### Ü8 Hören Sie die Dialoge noch einmal und notieren Sie die Mitteilungen.

Von:	Für:	Nachricht:

### Ü9 Spielen Sie! Variieren Sie die Dialoge: Fragen Sie nach, bestätigen Sie, wiederholen Sie die Nachricht.

Herr Hohoff: Frau sofort anrufen!

- Hier spricht Hohoff. Meine Frau kommt heute.
  - Moment ... Ja, stimmt.
  - Sagen Sie, sie soll mich sofort anrufen, bitte!
- Entschuldigung, was soll ich ausrichten?       Ihre Frau soll Sie sofort anrufen, ja?  
 Meine Frau soll mich sofort anrufen!       Ja, bitte. Es ist sehr dringend.  
 Gut, mache ich.

Frau Burlow: Frau Grill, Eltern anrufen

Frau Frobelt: ihr Mann, verspätet

Markus: Vater, Mutter krank

## 5 Nachrichten übergeben

**So können Sie Anrufer verbinden und Mitteilungen weiterleiten:**

<i>Verbinden:</i>	Moment bitte, ich verbinde Sie mit Zimmer 203. Augenblick bitte, ich verbinde.
<i>Der Gast ist nicht da:</i>	Es ist niemand da. Da antwortet niemand. Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?
<i>Nachricht entgegennehmen und weiterleiten:</i>	Gut. Mache ich. Selbstverständlich. Ich gebe Bescheid. Ich richte es aus.



**Ü10a Sehen Sie den Telefonzettel an. Was sagen Rezeptionist und Anrufer? Spielen Sie.**

**HOTEL MERKUR**

Zimmer \_\_\_\_\_

Frau/~~Herr~~ *Kühlewind* \_\_\_\_\_

Datum *17.09.* \_\_\_\_\_ Uhrzeit *13.30* \_\_\_\_\_

Von ~~Frau~~/Herrn *Martin* \_\_\_\_\_

Tel. \_\_\_\_\_

Hat angerufen  
 Ruft nochmal an  
 Bitte zurückrufen

*Reise absagen ...* \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

**Ü10b Hören Sie eine Version und vergleichen Sie.**

**Ü11a Führen Sie das Gespräch.**

- |                                                                                   |                                                  |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| <input type="radio"/> Hallo! Hier ist Lohner aus Vaduz. Ist Herr Burlow im Hotel? | <input checked="" type="radio"/> Moment ...      |
| <input type="radio"/> Oh, er spricht gerade! Und ... was mache ich jetzt?         | <input checked="" type="radio"/> Möchten Sie ... |
| <input type="radio"/> Gute Idee. Sagen Sie, ich komme morgen Nachmittag.          | <input checked="" type="radio"/> Gut ...         |

**Ü11b Spielen Sie.**

Herr Lohner sagt die Reise ganz ab.  
Herr Lohner kommt schon heute.  
Herr Lohner ruft noch einmal an.



## 6 Einen Mietwagen besorgen

Ü12 Beantworten Sie die Fragen. Sammeln Sie und vergleichen Sie die Antworten.

Bietet Ihr Hotel auch Mietwagen an?

*Nein, wir haben leider keinen Mietwagen, aber wir ...  
Ja. Unser Hotel ...*

Haben Sie Prospekte von Autovermietungen in Ihrem Hotel?

Wie viel kostet ein kleiner Mietwagen pro Tag?

Wo bezahlt der Gast? Im Hotel oder in der Autovermietung?

Ü13 Sie beraten Familie Glauser. Ergänzen Sie den Dialog. Benutzen Sie das Wörterbuch.

3 Erwachsene und 1 Kind  
Kindersitz  
Klimaanlage  
4 Türen  
Servolenkung  
eine Woche  
Sonderpreis



- Haben Sie auch Mietwagen?      ● Nein, es tut mir leid. Nur in der Autovermietung.  
Aber ich habe einen Prospekt hier.
- Schön!      ● Für wie viele Personen ...
- Also, wir sind 3 Erwachsene und 1 Kind.      ● Sie brauchen also einen Mietwagen mit Kindersitz.
- Ja ...

## 7 Aussprache: Lange und kurze Vokale

Ü14a Welche Gegenstände finden Sie in einem Hotelzimmer? Sprechen Sie die Wörter.

Im Hotelzimmer gibt es ...

ein Doppelbett	eine Leselampe	einen Nachttisch	einen Lichtschalter	einen Spiegel
einen Papierkorb	zwei Sessel	ein Telefon	eine Bettdecke	eine Heizung
einen Schrank	ein Radio	ein Fenster	einen Zimmerschlüssel	

Ü14b Sprechen Sie im Kurs. Benutzen Sie die Wörter aus Ü14a.

- Im Hotelzimmer gibt es einen Schrank. ▼
- Im Hotelzimmer gibt es einen Schrank und eine Heizung. ▼
- Im Hotelzimmer gibt es einen Schrank, eine Heizung und ein Radio. ▼
- Im Hotelzimmer ...

## 8 Wortschatz: Wortfeld „Hoteleinrichtung“

Ü15a Jeder von Ihnen sagt ein Wort zum Thema Hoteleinrichtung.  
Schreiben Sie die Wörter auf und ordnen Sie sie.



Ü15b Suchen Sie die Artikel und die Pluralform. Sie können mit dem Wörterbuch arbeiten.

*das Bett, die Betten*

Ü16 Was passt nicht? Streichen Sie.

1. Bad — Dusche — Handtuch — ~~Tisch~~ — Waschbecken
2. Telefon — Lampe — Minibar — Bett — Lift
3. Zimmer — Lift — Rezeption — Spiegel — Hotelbar
4. Bettlaken — Kopfkissen — Duschvorhang — Bettdecke — Bett
5. Telefon — Fernseher — Minibar — Radio — Rezeption

Ü17 Kurssprache: Lesen Sie die Anweisungen. Was sollen Sie machen?

1. Ordnen Sie zu.
2. Schreiben Sie die Wörter in die Tabelle.
3. Arbeiten Sie mit dem Wörterbuch.
4. Hören Sie und kombinieren Sie Bild und Text.
5. Sehen Sie die Bilder an. Spielen Sie mögliche Dialoge.
6. Hören Sie eine Version. Vergleichen Sie mit Ihrem Dialog.

## 9 Strukturen

### Modalverben

Ü18 Ergänzen Sie die richtige Verbform. Wiederholen Sie auch die Modalverben in Kapitel 3.

können dürfen wollen

1. Ein Auto? Ich \_\_\_\_\_ Sie beraten.

dürfen sollen können

2. Es tut mir leid. Hier \_\_\_\_\_ Sie nicht rauchen.

können möcht- sollen

3. \_\_\_\_\_ Sie eine Nachricht hinterlassen?

dürfen können sollen

4. Natürlich \_\_\_\_\_ wir das für Sie erledigen.

sollen müssen können

5. Wie bitte? Wer \_\_\_\_\_ Sie zurückrufen?

möcht- dürfen sollen

6. Entschuldigung, \_\_\_\_\_ ich dich etwas fragen?

### Personalpronomen (I): Nominativ und Akkusativ

#### Ü19 Ergänzen Sie.

- Frau Goldmeyer soll \_\_\_\_\_ (1) anrufen.
- Entschuldigung, wer soll \_\_\_\_\_ (2) anrufen?
- Frau Goldmeyer, bitte. Ich muss \_\_\_\_\_ (3) heute noch sprechen.
- Soll ich \_\_\_\_\_ (4) sofort benachrichtigen?
- Ja, bitte, \_\_\_\_\_ (5) ist dringend! Ah, und mein Sohn ...
- Suchen Sie \_\_\_\_\_ (6)?
- Oh ja, ganz wichtig! Er soll \_\_\_\_\_ (7) sofort anrufen oder aufs Zimmer kommen, das ist besser.
- Ich suche \_\_\_\_\_ (8) sofort.
- Gut, das ist gut. Danke.

ich	mich	es
sie	Sie	dich
du	sie	es
Sie	sie	es
sie	ihn	es
es	sie	ihn
uns	euch	dich
es	sie	ihn

### Artikelwörter und Nomen (III): Singular und Plural

#### Nomen: Artikelwörter und Pluralendungen lernen

*Feminin sind mehrsilbige Wörter auf -ung und internationale Wörter auf -ät, -ion, die Pluralform endet mit -en:*

**die** Heizung, die Heizungen

**die** Nationalität, die Nationalitäten

*Zusammengesetzte Wörter: Der letzte Teil bestimmt den Artikel:*

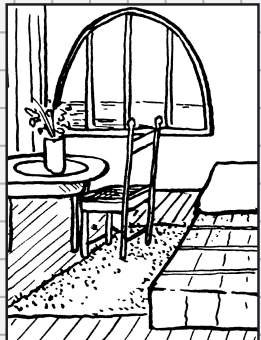
**der** Duschvorhang

*Der Artikel im Plural heißt „die“:*

**das** Haus, **die** Häuser; **der** Gast, **die** Gäste; **die** Wohnung, **die** Wohnungen

#### Ü20 Zeichnen Sie ein Zimmer. Sie können auch ein Bild aus einem Prospekt benutzen.

Schreiben Sie Einrichtungsgegenstände auf. Schreiben Sie die Wörter in die Tabelle und ergänzen Sie die Pluralform.

	<i>Singular</i>	<i>Plural</i>
	<i>der Stuhl</i>	<i>die Stühle</i>

## Rückschau

### R1 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren

Wie antworten Sie?



### R2 Mitteilungen entgegennehmen und weiterleiten

Was sagen Sie in diesen Situationen am Telefon? Spielen Sie.

- a Der Gast/Anrufer ist unhöflich.
- b Der Gast/Anrufer ist sehr nervös und spricht sehr schnell.



Herr Horst will Herrn Gerlach sprechen.  
Aber Herr Gerlach ist nicht da.



Frau Dotzer will Frau Mühsam sprechen.  
Frau Dotzer kommt erst morgen.

**Beantworten Sie die Fragen.**

Der Gast möchte eine Nachricht hinterlassen. Was sagen Sie?

Der Gast spricht schnell. Sie verstehen den Namen nicht. Wie reagieren Sie?

Der Gast möchte seine Frau sprechen. Wie verbinden Sie weiter?

Leider ist die Frau nicht im Zimmer. Was sagen Sie?

### R3 Einen Mietwagen besorgen

**Gast**

Sie möchten nach Rom. Sie haben kein Auto.  
Sie möchten ein Auto für vier Personen für  
zwei Tage.

**Rezeptionist/in**

Sie beraten den Gast.  
Sie nennen Wagentyp, Ausstattung und  
Preise. Reservieren Sie für den Gast.