

ESF projekts „Profesionālajā izglītībā iesaistīto vispārizglītojošo mācību priekšmetu pedagogu kompetences paaugstināšana”

Vienošanās Nr.2009/0274/1DP/1.2.1.1.2/09/IPIA/VIAA/003

Karīne Laganovska

Telefonservice im Hotel

 **Lesen Sie den Dialog und kreuzen Sie nur die richtigen Aussagen an!**

- Hotel Madeleine!
- Guten Tag, ich rufe aus Hamburg an. Ich möchte für die Zeit vom 21. bis zum 27. April ein Doppelzimmer mit Bad. Haben Sie noch etwas frei?
- Augenblick. - Ja, für die Zeit haben wir noch ein Doppelzimmer mit Dusche.
- Gut, ist es möglich, ein Extra-Bett für ein Kind ins Zimmer stellen?
- Selbstverständlich. Ein normales Bett oder ein Kinderbett?
- ein Kinderbett, wenn es geht. wie hoch ist der Preis für eine Nacht?
- 1200 Schilling das Doppelzimmer mit Frühstück. Für das zusätzliche Bett berechnen wir 220 Schilling.
- OK. Können Sie mir das Zimmer schon jetzt reservieren?
- Ja, Ihr Name, bitte!
- Wolfgang Becker, mit e.
- Adresse und Telefonnummer?
- Lübecker Straße 40, Telefon 8 937126.
- Ja, Herr Becker. Allerdings wäre es eine Anzahlung in Höhe von 2500 Schilling notwendig.
- Ist gut. Auf welches Konto?
- Zentralsparkasse Wien, Konto Nr.608 243 606.

- Ich werde den Betrag in den nächsten Tagen überweisen und Ihnen noch mitteilen, wann ich genau ankomme.
- Vielen Dank, Sie bekommen von uns eine schriftliche Bestätigung.
- Auf Wiederhören!

Herr Becker möchte ein Zweibettzimmer mit zusätzlichem Bett.	
Das Hotel "Madeleine" ist für die gewünschte Zeit ausgebucht.	
Herr Becker soll eine Anzahlung vornehmen.	
Das Gespräch ist eine telefonische Reservierung.	

✚ Lesen Sie das Gespräch und kreuzen Sie nur die richtigen Aussagen an!

- Hotel Palace, guten Tag!
- Guten Tag! Verbinden Sie mich bitte mit dem Empfang!
- Moment, ich verbinde.
- Guten Tag!
- Guten Tag! Hier Bienek. Ich habe vor zwei Wochen ein Einzelzimmer mit Bad für heute und morgen reserviert. Ich werde aber vier Stunden später als vorgesehen eintreffen. So gegen 10.
- Ist in Ordnung. Vielen Dank für den Anruf, Herr Bienek!
- Auf Wiedersehen!
- Wiedersehen!

Herr Bienek reserviert ein Einzelzimmer mit Bad.	
Er kommt einen Tag später.	
Er wird zwei Tage bleiben	
Er bittet um Anlieferung seiner Reservierung.	
Herr Bienek hatte geschrieben, dass er um 18 Uhr eintrifft.	

✚ Was kann man sagen, wenn man keine Verbindung bekommt?

- Ich bekomme keine Verbindung.
- Die Nummer ist leider besetzt.
- Es ist immer noch belegt.
- Die Leitung ist besetzt / belegt / gestört / nicht frei.
- Unter der Nummer / Da / Es / meldet sich niemand.
- Soll ich es später noch einmal versuchen?

Was kann man sagen, wenn die gewünschte Person nicht da ist?

Tut mir leid, Herr / Frau / ist im Moment// nicht / noch nicht / nicht mehr / da. // nicht erreichbar / außer Haus. Rufen Sie bitte später noch einmal / in 10 Minuten wieder / an.

Was kann man sagen, wenn die Verbindung gestört ist?

Wie bitte? Ich höre Sie nicht gut.

Ich verstehe Sie sehr schlecht.

Ich höre/ verstehe nichts mehr.

Könnten Sie bitte etwas lauter / langsamer / deutlicher / sprechen?

Können Sie das bitte wiederholen? / noch einmal sagen?

Die Verbindung ist schlecht. Ich kann Sie nur schlecht hören / verstehen.

Das Hinterlassen einer Nachricht anbieten. Eine Nachricht hinterlassen.

Wollen / Möchten Sie eine Nachricht hinterlassen?

Soll ich / Kann ich ihm / ihr/ ihnen/ etwas ausrichten / sagen / bestellen?

Können Sie ihm / ihr / ihnen/ bitte sagen / ausrichten / bestellen, dass

Herrsoll / möchte bitte zurückrufen.

Sagen / Richten Sie // ihm / ihr / ihnen // bitte / nur aus, dass

Ich habe die Nummer, Vorwahl

Meine Telefonnummer ist.....

Eine Nachricht (für einen Gast) entgegennehmen.

Ja, gern. Mache ich. In Ordnung. Ja,/ Gut, ich werde ihn / sie gleich informieren / benachrichtigen, verständigen. Das werde ich ihm / ihr / ihnen heute selbst sagen / ausrichten.