Marktplatz - Deutsche Sprache in der Wirtschaft

Tapescript

Folge 6: **Dienstleistungsbetrieb Hotel**
Autor: **Klaus Schuster**
Redaktion: **Thomas Kirschning**

Die Personen:
O-Ton: Sales-Managerin, Martina Menzel
Reiseleiterin Lilija Lvovna (mit einschlägigem Akzent)
Sprecherin:
Sprecher:
Erzähler:
Erzählerin:

Redaktionelle Zusammenfassung:
Das heutige "Forum Hotel" in Berlin / Alexanderplatz war zu DDR - Zeiten unter dem Namen Hotel Stadt Berlin "das Russen-Hotel". Das 1972 gebaute Hotel beherbergte jährlich bis zu 100.000 Gäste aus der SU. An diese Tradition will das Forum wieder anknüpfen: der Anteil von Gästen aus der ehemaligen SU und anderen COMECON-Staaten soll wieder wachsen. Das Werben um Reisegruppen ist mühsam, Touristen aus den ehemaligen Comecon-Ländern lassen sich vorläufig nur mit Niedrigstpreisen locken, erleben dafür einen rundum modernisierten Hotelbetrieb und ein überaus kundenorientiertes Verhalten von Management und Personal.

Die vorliegende Sendung erzählt von der Ankunft einer Reisegruppe aus Moskau, schildert die organisatorischen und wirtschaftlichen Vorbereitungen des Aufenhaltes dieser Gruppe und widmet sich einigen "Problemchen" und deren Lösung, die typisch sind für die ersten Stunden einer Reisegruppe im Forum Hotel Berlin.

O-Ton Martina Menzel (russisch), darauf:

Sprecherin:
(gibt die deutsche Übersetzung des Begrüßungtextes wieder)

Erzähler:

Berlin am Alexanderplatz. Vor dem Haupteingang zum Forum Hotel ist gerade eine Reisegruppe angekommen. Aus Moskau mit dem Bus. Martina Menzel hat die neuen Gäste begrüßt und ihnen einen angenehmen Aufenthalt in Berlin gewünscht. Frau Menzel ist eine von fünf Sales Managern des Hotels.

Martina Menzel :
Ich gebe Ihnen jetzt einige wichtige Informationen. Ihre Reiseleiterin Lilija Lvovna wird sie Ihnen übersetzen."

Reiseleiterin:
" (übersetzt auf Russisch) "

Menzel:
"Hier in diesem Umschlag *(Regie: im Umschlag klappert Plastik)* habe ich die Zimmerschlüssel für jedes Ihrer Zimmer in unserem Hotel. Diesen Schlüssel behalten Sie bis zu Ihrer Abreise."

Erzähler:
Die Begrüßung im Bus ist nicht nur eine freundliche Geste. Sie ist auch eine organisatorische Hilfe: Reisegruppen, die im Forum Hotel zu Gast sind, bekommen ihre Informationen und die Zimmerschlüssel direkt bei ihrer Ankunft.

Reiseleiterin:
" (übersetzt auf Russisch) ".

Menzel:
"Jede Tür hat ein elektronisches Schloß - mit einem Schlitz statt eines Schlüssellochs. Sie stecken die Key card - so - in den Schlitz hinein. Dann öffnet sich die Tür."

Reiseleiterin:
" (übersetzt auf Russisch) ."

Sprecherin:
Der Hotelempfang im Bus entlastet die Arbeit an der Hotel-Rezeption. Denn das Forum Hotel hat etwas mehr als tausend Zimmer mit 1.600 Betten. Deshalb soll die Rezeption ständig frei sein für Einzelreisende und die vielen Fragen, die die Gäste in einem so großen Hotel haben.

Menzel:
" und bitte verlieren Sie diese Key Card nicht. Ich habe hier eine Liste mit den Zimmer-Nummern für jeden. Lilija Lvovna wird Ihnen die Zimmer-Nummern sagen

und jedem die Key Card geben. Wenn Sie Fragen oder Probleme haben: Wir sind immer für Sie da."

Reiseleiterin:
"Es gibt noch einige Fragen, Martina.Wo treffe ich Sie?"

Menzel:
"Ich bin nachher an der Rezeption."

Reiseleiterin:
"Gut. Danke. *(übersetzt dann die vorletzte Ansage von Frau Menzel ins Russische.)*

Sprecherin:
Das Forum Hotel in Berlin ist russischen Gästen gut bekannt. Als die DDR noch existierte, hieß es "Hotel Stadt Berlin" und hatte jedes Jahr etwa 100.000 Gäste aus allen Teilen der damaligen Sowjetunion. Heute gehört das Forum Hotel zu den in aller Welt bekannten Inter Continental Hotels. Es ist von Grund auf renoviert und ist heute eines der modernsten Hotels in Berlin. Im Forum Hotel ist man wegen der langen Tradition auf Gäste aus Russland und Osteuropa gut eingerichtet. Man kennt die Mentalität und die speziellen Wünsche. Viele der 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen Russisch und andere osteuropäische Sprachen. Das Management bemüht sich wieder um mehr Gäste aus Russland und Osteuropa, sagt die Sales Managerin.

O-Ton Martina Menzel:
"Wir sind als Forum Hotel in Berlin sehr interessiert, auch Reisegruppen aus osteuropäischen Ländern in unser Hotel zunehmend einzuquartieren. Wir werben um diese Gruppen folgendermaßen, daß wir uns auf Messen, die innerhalb Deutschland stattfinden oder auch außerhalb Deutschlands stattfinden als Forum Hotel präsentieren, daß wir auch Reiseunternehmen in osteuropäischen Ländern, aber auch Reiseunternehmen in Deutschland, die ausschließlich mit osteuropäischen Ländern arbeiten, daß wir mit diesen Unternehmen sehr stark zusammenarbeiten, uns dort als Forum Hotel sehr gut dokumentieren, darüber sprechen, wer wir sind, woher wir kommen und welche Möglichkeiten wir den Gästen, also Touristen aus osteuropäischen Ländern anbieten können."

Reiseleiterin:
"Martina, hier ist ein Problem. Wir sollten eigentlich nur 20 Leute sein. Jetzt sind wir aber 24. Es sind zwei Ehepaare mehr."

Menzel:
"Oh, wie kommt das?"

Reiseleiterin:
"Diese beiden Ehepaare haben ihre Visa erst vor wenigen Tagen bekommen. Im Bus hatte ich Platz genug, und sie hatten auch das Geld. Also habe ich sie mitgenommen, aber vergessen, es hier bei Ihnen zu sagen."

Menzel:

"Naja, zwei Doppelzimmer mehr, das ist bestimmt kein Problem. Kommen Sie, wir gehen zum Schalter...

Menzel:
" Wo sind die anderen aus Ihrer Gruppe?"

Reiseleiterin:
"Die sind mit ihrem Gepäck schon auf dem Weg zu den Zimmern. Die alten Leute sind froh, daß sie ihre Koffer nicht selbst zu tragen brauchen."

Sprecher:
Zu DDR-Zeiten lebte das Hotel Stadt Berlin von Gästen aus der Sowjetunion und anderen Comecon-Staaten. Mit den politischen Umwälzungen des Jahres 1989 brach dieses Geschäft total zusammen. Heute, als Forum Hotel, wird ein Neuanfang im Reisegeschäft mit Russland gemacht. Das Hotel hat eine neue Organisation und eine neue Philosophie, um Gäste zu werben und sie zu betreuen.

Erzählerin:
Die Vorbereitungen für die heute angekommene Reisegruppe aus Moskau begannen im Hotel vor sechs Wochen. Da traf ein Fax aus Moskau ein.

Menzel:
" ...Gegenstand unserer Anfrage: Bestellung von zehn Doppelzimmern für sechs Übernachtungen vom 22. bis 29. des kommenden Monats. Zusätzlich zwei Einzelzimmer für die Reiseleiterin - spricht Deutsch - und den Busfahrer. Anreise der Gruppe mit dem Bus am 22. Bitten um sofortige Bestätigung. Preis bis maximal 50 Mark pro Person... . Hhm, das wird ein Problem..."

Sprecher:
Anfragen dieser Art kommen oft auf den Schreibtisch der Verkaufsabteilung im Forum Hotel. Dabei geht es immer um den Preis. Das Forum Hotel ist bei Reise-Spezialisten für Russland und Osteuropa, bei Reisebüros in Moskau und anderen großen Städten bekannt als ein Haus mit gehobenem Standard - ein Drei-Sterne-Hotel.

O-Ton Martina Menzel:
"Die Angebote beginnen ja bekanntlicherweise immer beim Preis. Das ist eine der wichtigsten Fragen, daß wir besonders für die Touristen aus osteuropäischen Ländern einen besonderen Preis geben können, da wir wissen, daß der Preis, der gegenwärtig bei uns im Hotel für touristische Gruppen angelegt wird, noch für osteuropäische Länder zu teuer ist. Wir kommen also da den Touristen sehr entgegen."

Die Erzählerin:
Die Anfrage kam von einem Reisebüro, mit dem das Forum Hotel regelmäßig zusammenarbeitet. Um jetzt einen Spezialpreis anbieten zu können, will die Sales Managerin sich mit ihrem Chef abstimmen.

Menzel:

"Menzel hier. Guten Morgen, Herr Richter. Ich habe hier eine Anfrage aus Moskau. 20 Personen, Doppelzimmer für sechs Nächte Ende nächsten Monats. Wir können sie problemlos unterbringen. Das ist eine Woche ohne große Tagungen oder Messen. Aber die Agentur will maximal 50 Mark pro Person zahlen. Ich würde für exakt 50 Mark anbieten. Die Agentur will zusätzlich einen Vorschlag für ein Besichtigungs- und Kulturprogramm..."

Menzel:
"Gut, ich wollte mich mit Ihnen abstimmen. Ich werde dann für 50 Mark bestätigen."

Erzählerin:
Noch am gleichen Tag schickte die Sales Managerin ein Angebot nach Moskau. Mit diesem Angebot verpflichtet sich das Forum Hotel, zehn Doppelzimmer für den gewünschten Zeitraum zu reservieren - für 50 Mark pro Person inklusive Frühstück. Das ist ein besonders günstiger Preis in Berlin für Reisegruppen in einem Drei-Sterne-Hotel. Aber aus Erfahrung weiß das Hotel, daß ein höherer Preis zu einer Absage durch das Reisebüro führen würde.

Menzel:
"So, Silvia, jetzt schreiben wir noch: Mit der Bestätigung unseres Angebotes erbitten wir die Übersendung der Namensliste Ihrer Reisegruppe. Bitte benennen Sie die Namen so, daß wir eine Einteilung der Doppelzimmer vorbereiten können. Bitte tragen Sie Sorge dafür, daß alle Teilnehmer Ihrer Gruppe rechtzeitig Visa erhalten können. Unsere Vorschläge für das Besichtigungs- und Kulturprogramm erhalten sie in den nächsten Tagen..."

Erzähler:
Eine Woche später traf im Forum Hotel die schriftliche Annahme des Angebotes ein. Das Hotel übermittelte sofort einen Vertrag an das Reisebüro nach Moskau. In diesem Vertrag sind alle rechtlichen und finanziellen Einzelheiten der Hotelbuchung festgehalten.

Sprecherin:
Eine wichtige Regelung im Vertrag betrifft die mögliche Änderung oder die Kündigung der vertraglichen Buchung. Das ist der Storno - ein Begriff aus der Sprachwelt der Geldgeschäfte, der wie viele andere aus der italienischen Sprache stammt. Der Storno - oder in der deutschen Sprache abgewandelt: die Stornierung - bezeichnet die Kündigung oder Umbuchung eines Geschäftsvertrages.

Menzel:
" Menzel hier. Kurt, ich habe jetzt alles für die Moskauer Gruppe komplett im System. Ihr könnt das ab sofort abrufen und bearbeiten."

Sprecher:
Die Sales Managerin bleibt verantwortlich für die Reisegruppe. Aber sie erledigt nicht alle Vorbereitungsarbeiten persönlich. Sobald der Vertrag unterschrieben ist und die Namensliste vorliegt, übernehmen andere Abteilungen im Hotel die restlichen Arbeiten. In der Buchhaltung wird die Rechnung an das Reisebüro in Moskau ausgestellt und überwacht, ob und wann die Bezahlung dieser Rechnung

erfolgt. Am Empfangsschalter in der Hotelhalle, der Rezeption, wird die Verteilung der Zimmer für die Gruppe vorgenommen. Dort werden auch die Schlüssel, die Key Cards, elektronisch bearbeitet. In jede Key Card werden Daten programmiert, so daß der elektronische Schlüssel für jedes Zimmer ab dem Ankunfttag und bis zum Abreisetag wirklich die Türe öffnet.

Menzel:
"So, Lilija Lvovna, hier sind die Key Cards für die Ehepaare Rossanow und Schodtkin. Am besten würde ich sagen, Sie fahren mit ihnen auf die Etage. Vielleicht wissen sie nicht mehr, was wir ihnen im Bus zum Gebrauch der Key Cards gesagt haben."

Reiseleiterin:
"Danke, Martina, und eine Frage noch: Wir sind viel später angekommen als geplant. Die Grenze, Sie wissen ja. Ist es möglich, daß wir noch im Restaurant essen?"

Menzel:
"Ach ja, das ist kein Problem. Ich habe gehört, wir hatten noch zwei weitere Gruppen mit Verspätung. Eine aus Hamburg, die wegen Nebels zu spät gekommen ist, und eine Gruppe aus England, die sich in Leipzig länger als geplant aufgehalten hat. Wir haben schon organisiert, daß die Küche das Abend-Buffet nochmals auftischt."

Reiseleiterin:
"Ach, das ist wunderbar. Es gibt da auch noch ein paar andere Sachen. Einige haben erzählt, daß im Zimmer der Fernseher lief, als sie reinkamen, mit Schrift. Aber sie konnten nicht lesen, was da stand. Sie fragen, ob das die ganze Nacht anbleiben muß?"

Menzel:
"Nein, natürlich nicht. Auf dem Fernseher läuft unser Gäste-Informationssystem. Leider können wir die Schrift noch nicht auf kyrillisch auf die Bildschirme bringen."

aus dem Hintergrund kommt eine Stimme, die mit russischem Akzent sagt:
"Lilija Lvovna, Lilija Lvovna, der Eisschrank im Zimmer ist ja voll mit Wässerchen."

Erzählerin:
Manches hier ist für Gäste aus Russland, die zum erstenmal in ein Hotel mit westlichem Standard kommen, neu und unbekannt.

Sprecher:
Alle wichtigen Informationen über das Hotel und den Service können in jedem Zimmer vom Fernsehschirm abgelesen werden. Wer sein Zimmer betritt, der wird vom TV-Bildschirm persönlich begrüßt und willkommen geheißen. Mit Hilfe der manuellen Fernsteuerung für das Fernsehgerät kann man die einzelnen Hinweise und Ratschläge des Gäste-Informationssystems auf den Bildschirm holen. Das funktioniert ähnlich wie bei einem Heim-Computer.

Erzählerin:
Zur Einrichtung in jedem Zimmer gehört die sogenannte Mini-Bar. Das ist ein kleiner Eisschrank, der mit Getränken und kleinem Imbiß, etwa Nüssen und Schokolade, gefüllt ist. Die Minibar steht dem Zimmergast zur freien Verfügung. Aber: Was verbraucht, getrunken oder gegessen wird, muß extra bezahlt werden und ist meistens ziemlich teuer. Es ist nicht im Zimmerpreis enthalten. Dieser Service gehört zum Standard - jeder Gast bekommt den Standard-Service. Aber das Forum-Hotel ist auch für individuelle Wünsche offen, wie die Sales Manangerin berichtet.

O-Ton Menzel:
"Ja, man kann eigentlich sagen, daß wir dem Gast jede Bitte, die er an uns richtet, in der Regel auch erfüllen, und sei es ganz einfache Sachen wie, ihn medizinisch zu betreuen oder wenn es ein Wehwehchen gibt oder ein Problemchen gibt, daß wir uns halt auch diesem Problem widmen und ihm da auch helfen. Wir sagen, es gibt eigentlich kein Problem, was man nicht in irgendeine Weise lösen könnte. Grundsatz ist aber, daß wir dem Gast immer entgegengehen und immer versuchen, ihm seine Bitte auch zu erfüllen."

(Stimme aus dem Hintergrund) "Martina, kommst Du mal schnell..."

Menzel:
"Ja, Menzel...Was Feueralarm in 17/38 ? Die russische Gruppe ? Lilija Lvovna! War schon jemand da? Na, rufen Sie mich sofort hier wieder an."

Reiseleiterin:
"Was ist los, Martina."

Menzel:
"Wir haben einen Feueralarm in einem der Zimmer 17/38. Haben Sie die Liste dabei ?" Wer wohnt da?

Reiseleiterin:
"Moment, Moment. Das ist Viktor Jewgenij. Das glaub' ich nicht, das glaub' ich nicht. Ich muß sofort rauf."

Menzel:
"Aber bleiben Sie doch hier. Der Sicherheitsdienst ist ja schon oben."

Erzähler:
Das Forum Hotel ist mit einer der modernsten Feueralarm-Systeme in ganz Europa ausgerüstet. Das Risiko eines nicht zu kontrollierenden Brandes - eine große Gefahr in jedem Hochhaus - ist nach Beurteilung des Hotel-Managements so gut wie ausgeschlossen.

Sprecherin:
Jedoch hat das System einen Nachteil: Die in den Decken installierten Rauch- und Feuermelder reagieren äußerst empfindlich. Ab und zu kann es zu einem Alarm kommen, ohne daß wirklich ein Feuer ausgebrochen ist.

Reiseleiterin:
"Martina, stell Dir vor: falscher Alarm...."

Menzel:
"Ja, ich weiß schon. Der Sicherheitsdienst hat mich schon angerufen. Das passiert leider manchmal."

Reiseleiterin:
"Weißt Du, Viktor Jewgenij hat sich im Zimmer seine Pfeife angezündet, weil im Bus keine Pfeife geraucht werden durfte. Aber im Zimmer wollte er unbedingt seine Pfeife. Seine Frau hat schon geschimpft... wie sagt man auf Deutsch... geschimpft wie eine Rohrtrommel...

Menzel:
"Wie ein Rohrspatz..."

Reiseleiterin:
"Jaja wie Rohrspatz, Rohrspatz, das ist gut. Dann geht plötzlich der Alarm an. Mutter Gottes, haben sie einen Schrecken bekommen..."

Menzel:
"Und was hat der Sicherheitsdienst gemacht?"

Reiseleiterin:
"Na, die haben Viktor Jewgenij - einer von der Sicherheit spricht unsere Sprache - gezeigt, daß er mit seiner Pfeife direkt unter dem Feuermelder gestanden hat. Noch ein paar Züge mehr, haben sie gesagt, dann wäre Wasser von der Decke gekommen."

Menzel:
"Ja, dann wäre vielleicht die Sprinkleranlage angesprungen und hätte Viktor Jewgenij nicht nur die Pfeife gelöscht, sondern alles wäre naß geworden."

Reiseleiterin:
"Ah, da kommen sie schon.Viktor Jewgenij, Jelena Kommt, auf den Schreck müssen wir jetzt ein Wässerchen trinken..."

Menzel:
"Bitte kommen Sie. Hier an diesen Tisch. Bitte entschuldigen Sie. Aber wir sagen: Lieber zehnmal ein harmloser Feueralarm als nur einmal ein kleines Feuerchen.

Erzähler:
Kleine Zwischenfälle sind in einem großen Hotel wie dem Forum an der Tagesordnung.
Menzel:

"Bitte setzen Sie sich. Ich rufe die Bedienung."

Erzähler:
Das Personal ist darauf eingestellt und hilft, wie sich die Sales Managerin erinnert:

O-Ton Menzel:
"Wir hatten so einen Fall: Eine ältere Dame hatte sich den Fuß verstaucht, wollte aber abends gern zum Ball gehen, tanzen konnte sie allerdings nicht mehr. Wir hatten keinen Rollstuhl. Wir haben sie einfach auf den Bürostuhl gesetzt, in das Restaurant gerollt, an den Tisch ran. Wir haben sie bedient, und so hatte auch sie einen netten Abend. Und so kann man sagen, ob das jetzt dieses Problemchen war oder jemand einen Knopf annähen oder mal kurz helfen beim Bügeln. Wenn wir es können, und wenn es notwendig ist und wir danach gefragt werden, tun wir es."

Reiseleiterin:
"Martina, Du bist ja immer noch da. Das ist gut. Ich habe noch Frage."

Menzel:
"Tja, an einem Tag wie heute wird es lang. Ich bin ja auch zuständig für die englische Gruppe dort drüben. Ich vertrete eine Kollegin, die heute abend eine Familienfeier hat.

Reiseleiterin:
"Ja, die englische Gruppe. Sieh mal, unser Fahrer sitzt bei den Engländern. Versteht kein Wort, hat aber fragen lassen, ob einer von ihnen eine Autobahnkarte von England mit hat. Haben sie ihm geschenkt. Er ist ganz glücklich. Er sagte mir, er habe noch nie so ein gutes Zimmer gehabt wie hier."

Menzel:
" Ja, bei manchen Leuten ahnt man gar nicht, was in ihnen steckt.

Reiseleiterin:
"Martina, Du hast gesagt, Deine Kollegin hat heute eine Familienfeier. Wir wollen morgen auch eine Familienfeier machen. Wassili Rossanow wird morgen 60. Er hat das im Bus einigen schon erzählt. Wir brauchen morgen abend einen kleinen Saal. Ist das möglich?"

Menzel:
"Nur für die Gruppe?"

Reiseleiterin:
"Nein, bestimmt für 60 Personen. Die Engländer sollen auch eingeladen werden. Und einige von uns haben Verwandte und Freunde hier in Berlin. Die kommen morgen auch. Und die Kinder von Schodtkin sind mit ihrer Musikgruppe hier in der Stadt und haben morgen einen freien Abend. Die kommen und wollen spielen."

Menzel:

"Ich muß anrufen, Lilija Lvovna, welchen Saal wir Euch geben können. Aber das kostet zusätzlich. Ihr wollt doch bestimmt auf der Feier auch russische Küche haben?"

Reiseleiterin:
"Aber gewiß. Schon wegen der Engländer. Die kennen ja nichts vom Essen, wie man so hört."

Menzel:
"Dann muß ich mich sofort um alles kümmern. Bitte entschuldige mich. Ich spreche sofort mit den Kollegen von der Convention-Abteilung und mit dem Küchenchef, ob das alles morgen so klappt."

Reiseleiterin:
"Tausend Dank, Martina. Entschuldigung, aber ich wußte es vorher nicht."

Erzähler:
Natürlich klappte alles. Auch die Kostenfrage ließ sich klären. Es blieb für die Gruppe aus Moskau bezahlbar. Martina Menzel und ihr Mann wurden als Ehrengäste auch noch eingeladen. Einen Teil der Kosten übernahm das Hotel selbst, denn die Musikgruppe, in der auch die Kinder des Ehepaares Schodtkin spielten, gefiel auch dem Hotel-Management. Die sechs Musiker wurden engagiert, um bei der nächsten "Russischen Woche", die das Hotel ein bis zweimal im Jahr organisiert, eine ganze Woche zu spielen.

ENDE