

Marktplatz

Немецкий язык для деловых людей

## Урок 6: Dienst am Kunden - Dienstleistungsbetrieb Hotel

Берлин. Площадь Александерплац. У главного входа отеля "Форум" останавливается автобус с туристами из Москвы. Здесь гостей уже ждут. Одна из сотрудниц отеля после краткого приветствия знакомит новоприбывших с гидом (Reiseleiterin) и тут же, в автобусе, объясняет, как попасть в свой номер (Zimmer), пользуясь вместо ключа (Schlüssel) пластиковой карточкой (key card):



**Menzel:** Ich gebe Ihnen jetzt einige wichtige Informationen. Ihre Reiseleiterin Lilija Lvovna wird sie Ihnen übersetzen. Hier in diesem Umschlag habe ich die Zimmerschlüssel für jedes Ihrer Zimmer in unserem Hotel. Diesen Schlüssel behalten Sie bis zu Ihrer Abreise.

**Erzähler:** Die Begrüßung 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.

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

При обслуживании туристских групп такая мелочь, как решение первых организационных вопросов в автобусе, помогает избежать толчеи у стойки администратора (an der Rezeption). Здесь занимаются уже только индивидуальными вопросами. Под лозунгом "Wir sind immer für Sie da" (Мы всегда к Вашим услугам). Удобно и для постояльцев, и для сотрудников:

**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.

Во времена ГДР отель "Форум" именовался "Штадт-Берлин", а в народе его часто называли "Russen-Hotel". В нём останавливались, главным образом, туристы из Советского Союза. После объединения Германии огромный отель на 1600 мест купила компания "Inter Continental", владеющая международной сетью гостиниц. В здании сделали капитальный ремонт, всё оборудовали по-новому. Теперь "Форум" - один из самых современных отелей в Берлине. И по традиции здесь по-прежнему с удовольствием принимают гостей из России, а также из других стран Восточной Европы. Многие из 220-ти сотрудников отеля знают русский язык, знают, что интересует российских и восточно-европейских туристов и какие у них возникают проблемы.

Руководство "Форума" прилагает немало усилий к тому, чтобы привлечь (werben) этих туристов (Touristen aus osteuropäischen Ländern) - Для этого оно представляет отель на ярмарках (präsentieren auf Messen). Сотрудничает с туристическими фирмами (mit Reiseunternehmen zusammenarbeiten). С теми, которые специализируются на туристах из Восточной Европы. Об этом рассказывает менеджер Мартина Менцель:

**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, da wir uns auf Messen, die innerhalb Deutschlands stattfinden oder auch außerhalb Deutschlands stattfinden als Forum Hotel präsentieren, da wir auch Reiseunternehmen

*in osteuropäischen Ländern, aber auch Reiseunternehmen in Deutschland, die ausschließlich mit osteuropäischen Ländern arbeiten, da 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.*

---

Способность к импровизации - важное качество для сотрудников отеля, работающих под лозунгом "Wir sind immer für Sie da". Гида-переводчика туристической группы из Москвы сегодня ожидал сюрприз:

---

**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...*

---

Вместо 20-ти человек, приехали 24. Две супружеские лишь в самый последний момент получили визы (Visa bekommen). Места для них не забронированы. Ну, да ладно, свободные номера есть. Подготовка к приезду этой московской группы началась в отеле "Форум" полтора месяца назад. Из Москвы пришёл факс с запросом (Anfrage). Заказ (Bestellung) на 10 двухместных номеров (Doppelzimmer) на 6 суток и просьба дать срочное подтверждение (sofortige Bestätigung):

---

**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... Hm, das wird ein Problem...*

---

Максимум 50 марок в сутки на человека (pro Person) - это очень низкая цена (Preis) для трёхзвёздочного отеля в центре Берлина. Однако нужно смотреть в будущее и стараться уже сегодня хорошо зарекомендовать себя перед российскими туристами. Нужно, чтобы россияне знали, где в Берлине их встретят радушнее всего. Развитие индустрии туризма в России ещё только делает первые шаги. Но со временем там начнётся и массовый туризм. Он-то и будет приносить настоящую прибыль. В отеле "Форум" уверены, что вскоре жизнь россиян станет лучше, и многие из них смогут приезжать на отдых в Германию. Поэтому в настоящее время (gegenwärtig) руководство отеля идёт на большие уступки в цене (kommen sehr entgegen). Менеджер Мартина Менцель:

---

**Menzel:** *Die Angebote beginnen ja bekanntlicherweise immer beim Preis. Das ist eine der wichtigsten Fragen, da 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.*

---

Итак, из Москвы поступил запрос. Цену там хотят получить очень низкую, и поэтому ответ нужно согласовать (abstimmen) с начальством. Туристы приедут в конце следующего месяца. Разместить их (unterbringen) будет несложно (problemlos), ведь в это время в городе не проводится ни ярмарки (Messen), ни большие совещания (große Tagungen). Значительная часть номеров будет пустовать. Так что можно их предложить (anbieten) ровно за 50 марок (für exakt 50 Mark anbieten):

---

**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...

**Richter:** Na, ich würd' mal sagen sehen Sie mal, was da im üblichen Rahmen so drin ist. Ansonsten können wir...

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

---

Московским партнёрам было отправлено официальное предложение (Angebot), а также просьба прислать поимённый список (Namensliste) всех туристов и позаботиться о том, чтобы участники (Teilnehmer) своевременно (rechtzeitig) получили визы. Отель дополнительно предложил программу экскурсий (Besichtigungsprogramm), но она, конечно, в стоимость номеров не входит:

---

**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, daЯ wir eine Einteilung der Doppelzimmer vorbereiten können. Bitte tragen Sie Sorge dafür, daЯ alle Teilnehmer Ihrer Gruppe rechtzeitig Visa erhalten können. Unsere Vorschläge für das Besichtigungs- und Kulturprogramm erhalten sie in den nächsten Tagen...

---

Менеджер отдела сбыта Мартина Менцель отвечает за свою туристическую группу до самого её отъезда. Бухгалтерия занимается только финансовой стороной дела: после получения подписанного текста договора отправляет московской туристической фирме счёт и следит за соблюдением сроков оплаты. Наконец-то, все устроены. Но люди ещё не ужинали, нужно позаботиться о том, чтобы кухня ещё раз накрыла столы для вечернего буфета (das Abend-Buffet).

---

**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, daЯ 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, daЯ die Küche das Abend-Buffet nochmals aufischt.

---

Работникам кухни пришлось задержаться из-за 3-х опоздавших групп. Но не оставлять же людей голодными.

---

**Reiseleiterin:** Martina, kommst Du mal schnell... Hier, für dich...

**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 Jewgenijewitsch. Das glaub' ich nicht, das glaub' ich nicht. Ich muЯ sofort rauf.

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

---

В номере 17/38 сработала сигнальная система пожарного оповещения (Feueralarm). Что это ложная тревога (falscher Alarm) или действительно что-то горит? Отель "Форум" оснащён самой современной в Европе системой пожарной сигнализации с очень чувствительными сенсорами:

---

**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 Jewgenijewitsch 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 Jewgenijewitsch - 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.

---

Бывает же! Постоялец просто решил закурить трубку, стоя при этом под самым сенсором. Ещё бы разок затянулся, и на него с потолка обрушились бы потоки воды.