

Dienst am Kunden – Dienstleistungsbetrieb Hotel

Das INTER CONTINENTAL FORUM HOTEL in Berlin war zu DDR-Zeiten unter dem Namen „Hotel Stadt Berlin“ vor allem Gästen aus der damaligen Sowjetunion gut bekannt. Es beherbergte damals jährlich etwa 100.000 Gäste aus allen Teilen der SU.

An diese Tradition will das Haus heute wieder anknüpfen. Wegen der langen Erfahrung in der Zusammenarbeit mit osteuropäischen Staaten ist man auf Gäste aus Rußland und

Osteuropa gut eingerichtet und kennt deren spezielle Wünsche und Vorlieben. Viele der 220 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sprechen Russisch oder eine andere osteuropäische Sprache.

So bemüht sich das Management des FORUM heute wieder um mehr Gäste aus der ehemaligen Sowjetunion. Um deren Anteil zu steigern, wirbt man gezielt auf Messen oder sucht die Zusammenarbeit mit Reisebüros, die auf Rußland und die osteuropäischen Länder spezialisiert sind. Aber das Werben um Reisegruppen ist mühsam. Touristen aus den ehemaligen Comecon-Ländern lassen sich vorläufig nur mit Niedrigstpreisen locken. Dafür erleben sie allerdings einen rundum modernisierten Hotelbetrieb und ein überaus kundenorientiertes Verhalten von Management und Personal.

Das 1972 erbaute Hotel FORUM gehört heute – von Grund auf renoviert – zu den in aller Welt bekanntesten Inter Continental Hotels und ist eines der modernsten Hotels in Berlin.



**ÜBUNG 1:**

Lesen Sie bitte folgende Anfrage von Trojka-Reisen Moskau an das FORUM HOTEL BERLIN. Stellen Sie im Anschluß daran auf der folgenden Seite aus den Bestandteilen im Kasten die Antwort des FORUM HOTEL BERLIN zusammen. Beachten Sie die allgemeine Form des deutschen Geschäftsbriefs.

Trojka-Reisen Moskau

18.06.1997

1. Kasatschij Prospekt 7

Büro 7 - 4 - 16

109017 Moskau

Moskau, den

FORUM HOTEL BERLIN

Alexanderplatz

10178 Berlin

Anfrage

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir benötigen für die Zeit vom 22. bis zum 29. des kommenden Monats 10 Doppelzimmer sowie zusätzlich 2 Einzelzimmer für die Reiseleiterin und den Busfahrer für eine unserer Reisegruppen. Die Anreise der Gruppe erfolgt mit dem Bus am 22.06. abends.

Wir bitten Sie deshalb um ein diesbezügliches Angebot. Auch bitten wir Sie um die Zusendung eines Hausprospekts.

Mit bestem Dank und freundlichen Grüßen

Trojka-Reisen Moskau

Leonowa

¹⁾ Die früher übliche Einleitung durch „Betr.“, „Betreff“ oder „Bezug“ wird heute nicht mehr verwendet; die Zeilen werden nicht unterstrichen.

Das Diagramm zeigt den Aufbau eines Briefkopfes mit folgenden Beschriftungen:

- Ort, Datum
- Absender
- Empfänger
- Betreffl) Bezug
- Anrede
- Brieftext
- Grußformel
- Unterschrift
- Anlagen

- verbindlichen Dank für Ihre Anfrage und für Ihr freundliches Interesse am FORUM-Hotel.
- Wir reservieren Ihnen gerne für den gewünschten Zeitraum 10 Doppelzimmer und zwei Einzelzimmer. Wir berechnen Ihnen pro Zimmer pro Nacht DM 50,- incl. Frühstück.
- Zimmerreservierung
Ihre Anfrage vom 18.06.1997
- FORUM HOTEL BERLIN
Alexanderplatz
10178 Berlin
- Bitte teilen Sie uns bald mit, ob wir fest für Sie buchen können. Wir würden uns freuen, Ihre Gäste in unserem Hause begrüßen zu können.
- Mit freundlichen Grüßen
FORUM HOTEL
Menzel
- Mit der Bestätigung unseres Angebots erbitten wir eine Namensliste Ihrer Reisegruppe, damit wir die Einteilung in Doppelzimmer vorbereiten können.
- Den gewünschten Prospekt legen wir diesem Brief bei.
- Berlin, den 28.06.1997
- Trojka-Reisen Moskau
1. Kasatschij Prospekt 7
Büro 7 - 4 - 16
109017 Moskau
- Anlage:

Berlin-Touristen können sich in zahlreichen Broschüren über die Hotelbetriebe und deren Komfort informieren.

Name des Betriebes/Nomination/ Anschrift/Address Telefon/Telephone/Fax/Telex/Btx	Betten Number of beds	Zimmer mit Rooms with	Preise incl. MWSt. Prices incl. V.A.T.	Zeichenerklärung siehe Seite 48 Explanation of signs see page 48
Pension 'Clairchen' Claire-Waldoff-Straße 2, 10117 Berlin Tel. 20 23 42 21, Fax 20 23 46 45	8 Betten Garni	2 Bad/WC 4 DU/WC	EZ 118,-, DZ 158,- App. 168,- incl. Frühstück	
Forum Hotel Berlin Alexanderplatz, 10178 Berlin Tel. 23 89-0, Fax 23 89 43 05, Tx. 307 680	1540 Betten	256 Bad/WC 750 DU/WC	EZ 195,-/285,- DZ 285,-/335,- App. 465,-/515,- incl. Frühstücksbüfett	
Hotel Gendarm Charlottenstraße 60, 10117 Berlin Tel. 2 04 46 26, 2 04 41 80, Fax 2 08 24 82	52 Betten Garni	26 Bad/WC	EZ 140,-/160,- DZ 150,-/170,- App. 180,-/210,- incl. Frühstücksbüfett	
Grand Hotel Berlin Friedrichstraße 158-164, 10117 Berlin Tel. 20 27-0, Fax 20 27-34 19	601 Betten	358 Bad/WC	EZ 325,-/475,- DZ 380,-/530,- App. 900,- Frühstücksbüfett 29,-	
Hotel Großer Kurfürst Neue Roßstraße 11, 10179 Berlin Tel. 2 46 00-0, Fax 2 46 00-300 Neueröffnung Juli 1997	290 Betten	150 Bad/WC	EZ 145,-/250,- DZ 185,-/295,- incl. Frühstücksbüfett	
Hotel-Pension Kastanienhof Kastanienallee 65, 10119 Berlin Tel. 44 30 50, Fax 44 30 5-111	66 Betten Garni	36 DU/WC	EZ 130,-/160,- DZ 160,-/180,- App. 180,-/210,- incl. Frühstücksbüfett	
Hotel Luisenhof BTM [11] 0190 Köpenicker Straße 92, 10119 Berlin Tel. 2 41 59 06, Fax 2 79 29 83	46 Betten	27 Bad/WC	EZ 210,-/290,- DZ 250,-/360,- App. 350,-/450,- incl. Frühstücksbüfett	
Hotel Märkischer Hof Linienstraße 133, 10115 Berlin Tel. 2 82 71 55, 2 82 11 65, Fax 2 82 43 31	40 Betten Garni	20 DU/WC	EZ 120,-/145,- DZ 135,-/195,- incl. Frühstücksbüfett	
Maritim proArte Hotel Berlin Friedrichstraße 151, 10117 Berlin Tel. 2 03 35, Fax 20 33 42 09	806 Betten	403 Bad/WC	EZ 216,-/455,- DZ 216,-/500,- App. 450,-/2700,- Frühstücksbüfett 29,-	
Hotel-Pension Merkur Torstraße 156 (ehem. W.-Pieck-Str.), 10115 Berlin Tel. 2 82 95 23, 2 82 82 97 Fax 2 82 77 65	30 Betten Garni	4 DU/WC 11 DU 1 FLW	EZ 75,-/110,- DZ 125,-/150,- Mehrbett-Zi. 175,-/260,- incl. Frühstück	
Radisson SAS Hotel Berlin Karl-Liebknecht-Straße 5, 10178 Berlin Tel. 23 82-8, Fax 23 82-75 90	840 Betten	540 Bad/WC	EZ 280,-/370,- DZ 310,-/400,- App. 750,-/3400,- Frühstück 27,-	



Berlin, Brandenburger Tor



ÜBUNG 2:

Welche Angebote und Dienstleistungen stehen dem Gast im Forum-Hotel zur Verfügung?

Erklärung der Piktogramme:



Zimmertelefon
Room with telephone
Chambre avec téléphone



Fernseher im Zimmer
Room with tv
Chambre avec télévision



Minibar im Zimmer
Mini-bar in the room
Chambre avec mini-bar



Tresor im Zimmer
Safe in the room
Chambre avec coffre-fort



Einrichtungen für Kinder
Facilities for children
Installations pour enfants



Rollstuhlgerechte Beherbergung
Accommodation suitable for wheel-chair users
Hébergement approprié pour personnes en fauteuil roulant



Hunde erlaubt
Dogs admittet
Chiens admis



Bar
Bar
Bar

EZ = Einzelzimmer / single room / chambre à un lit

DZ = Doppelzimmer / double room / chambre à deux lits

FLW = Zimmer mit fließend Wasser / room with running water / chambre avec l'eau courante



Sauna
Sauna
Sauna



Schwimmbad im Hause
Indoor swimming pool
Piscine couverte



Fernsehraum
TV hall
Salle de télévision



Konferenzraum
Conference room
Salle de conférence



Lift
Lift
Ascenseur



Kegeln/Bowling
Bowling
Jeu de quilles/Bowling



Segeln
Sailing
Voile



Tennis
Tennis court
Tennis



Tennishalle
Indoor tennis
Tennis couvert



Golfplatz
Golf course
Terrain de golf



Reiten
Horse riding
Equitation



Parkplatz (hauseigen)
Parking lot
Parking en plein air



Zusammenarbeit mit Reisebüros
Cooperation with travel agencies
Collaboration avec des agences de voyages



Hotel-Restaurant
Hotel-restaurant
Hôtel-restaurant

Reservierungssysteme / reservation systems / système de réservation:

Abacus	Choice	HOGATEX	Sabre	Tourbu
Airlines Sys	Classic Hotel	Holidex	Sorat	TSI
Amadeus	ERS	HOTKEY	SMH	TMJ
Apollo	FAO	HRS	SRS	Top-Hotel
Ariba	Fidelio	LHW	Star	Utell
Atel	Galileo	Mercure	Star IV	VCH
Axess	GDS	Mitsubishi	Start	Worldspan
BB - Betten Börse	Golden Tulip	Relais	Summit	
Best Western	HCN	Reservhotel	Test	
Bookhotel	HDR	Resinter	TIBS	

Nachdem Sie am Empfang des Hotels freundlich empfangen wurden, werden Sie gebeten, sich in das folgende Meldeformular einzutragen.

Recycling-Papier · A. Rick Nachf. GmbH, 53179 Bonn · Nr. 101 NRW

Meldeschein der Beherbergungsstätten		Rechtsgrundlage: §§26, 27 und 29 Meldegesetz NW. Verstöße gegen die Meldepflicht können als Ordnungswidrigkeit mit einer Geldbuße bis zu 1.000 DM geahndet werden (§37 Meldegesetz NW):	
		Tag der Ankunft	
		Tag der voraussichtlichen Abreise	
Familienname des Gastes			
Gebräuchlicher Vorname (Rufname)			
Straße/Platz, Hausnummer			
PLZ		Wohnort, Landkreis (falls Ausland: auch Staat angeben)	
Geburtsdatum		Tag	Monat
		Jahr	Staatsangehörigkeiten
Mitreisender Ehegatte/Begleitperson		Mitreisende minderjährige Kinder (Zahl angeben)	Reisegesellschaft von mind. 10 Personen (Zahl der Teilnehmer angeben)
Vorname			Staatsangehörigkeiten der Teilnehmer
ggf. abweichender Familienname			Unterschrift des Gastes / der Reiseleitung
Staatsangehörigkeiten			
Geburtsdatum		Tag	Monat
		Jahr	

Bei ausländischen Gästen vom Berherbergungsbetrieb auszufüllen!	Die Ausweispflicht für ausländische Gäste ergibt sich aus den §§ 26 und 27 MG NW.
Zutreffendes bitte ankreuzen <input checked="" type="checkbox"/>	
<input type="checkbox"/>	Der ausländische Gast hat kein gültiges Identitätsdokument (Paß, Personalausweis, Paßersatz) vorgelegt.
<input type="checkbox"/>	Beim Vergleich der Angaben im Meldeschein mit dem/den vorgelegten Identitätspapier(en) wurden folgende Abweichungen festgestellt:
Ort und Datum	Unterschrift

Die vom Gast ausgefüllte Meldekarte (das Meldeformular) wird auf Vollständigkeit überprüft und sofort mit Zeitstempel, Anzahl der Personen und Abreisedatum versehen.

**ÜBUNG 3:**

Am Empfang eines Hotels gibt es viele Aufgaben. Ordnen Sie die Überschriften den hier beschriebenen Aufgaben zu.

- A) Erklärung der Zimmereinrichtung
- B) Festlegung des Zimmers und Schlüsselübergabe
- C) Begleitung des Gastes zum Zimmer
- D) Bitte um Eintragung ins Meldeformular
- E) Empfang und Begrüßung von Gruppenreisenden
- F) Begrüßung einzelreisender Gäste
- G) Überprüfung der Reservierung

1. Bei Erscheinen des Gastes am Empfang wird dieser freundlich, wenn möglich in der Muttersprache, begrüßt und nach seinen Wünschen befragt.

Antwort: _____

2. Reisegruppen, die im Hotel zu Gast sind, werden bereits im Bus begrüßt und über den Ablauf des Empfangs informiert. Sie erhalten auch ihre Zimmerschlüssel direkt bei der Ankunft.

Antwort: _____

3. Bei Einzelreisenden legt der Empfangsherr/die Empfangsdame dem Gast die Gästeregistrierkarte vor und bittet ihn, sich einzutragen.

Antwort: _____

4. Während der Gast das Meldeformular ausfüllt, überprüft der Hotelmitarbeiter die Reservierung: Zimmertyp, Anzahl der Nächte, Zimmerpreis und eventuelle Sonderwünsche. Nachrichten oder Post werden dem Gast sofort ausgehändigt.

Antwort: _____

5. Nachdem das Meldeformular überprüft wurde, wird der Gast gefragt, wie er seine Rechnung zu begleichen wünscht. Der Empfangsherr legt nun die Zimmernummer fest und übergibt dem Gast den Zimmerschlüssel.

Antwort: _____

6. Das Empfangspersonal ruft einen Hoteldiener, der das Gepäck des Gastes auf das Zimmer bringen soll. Das Empfangspersonal kann auch selbst, wenn es seine Zeit erlaubt, den Gast auf sein Zimmer begleiten.

Antwort: _____

7. Am Zimmer angekommen, öffnet der Hoteldiener die Tür, schaltet evtl. das Licht an und überprüft, ob das Zimmer in Ordnung ist. Er erklärt dem Gast die Bedienung des Fernsehapparates, der Minibar und evtl. der Klimaanlage. Der Hoteldiener wünscht dem Gast einen angenehmen Aufenthalt und verläßt das Zimmer.

Antwort: _____

Ein Hotel ist ein Dienstleistungsbetrieb. Die Aufmerksamkeit dem Gast gegenüber bei Ankunft und Abreise ist maßgebend für den Eindruck, den er vom Hotelservice gewinnt. Höfliches und fachkundiges Verhalten sollen dem Gast das Gefühl geben, daß er willkommen ist. Dabei kommt es auf viele kleine Details an, die die Qualität eines Hotels ausmachen. Um diese Qualität zu sichern, bedienen sich die Unternehmen unterschiedlicher Checklisten. So ist es möglich, die Qualitätsmerkmale in Hotellerie und Gastronomie zu überprüfen und fortlaufend zu verbessern.

Auf der nachfolgenden Checkliste finden Sie wesentliche Punkte, die für das Dienstleistungserlebnis des Gastes wichtig sind.

1. Anfragen der Gäste werden sofort beantwortet; für die Reservierungsabteilung gibt es eine Durchwahlmöglichkeit.
2. Telefonische Reservierungen werden jederzeit, auch nachts, angenommen.
3. Reisegruppen werden separat eingecheckt, ohne individuelle Gäste am Empfang zu stören.
4. Wenn in diesem Hotel kein Zimmer mehr frei ist, wird dem Gast eine Ausweichmöglichkeit vorgeschlagen.
5. Sobald die Identität eines Gastes bekannt ist, wird er vom Personal mit seinem Namen angesprochen.
6. Die Ankunfts- und Abreisedaten werden bestätigt.
7. Zu jeder Tageszeit werden die Gäste durch das Empfangspersonal freundlich begrüßt, und man ist den Gästen behilflich.
8. Alle Gäste werden am Ankunftstag auf ihre Zimmer begleitet und auf alle Einrichtungen des Hotels hingewiesen.
9. Bei der An- und Abreise der Gäste wird das Gepäck zur gewünschten Zeit vom Hoteldiener auf das Zimmer gebracht bzw. abgeholt.
10. Zusammen mit der Reservierung können auch Zusatzleistungen, wie Mietwagen, Transfer o.ä. offeriert werden.



ÜBUNG 4:

Checkliste - Ordnen Sie die Satzteile einander zu.

- | | |
|--|--|
| 1. Der Telefonanruf des Gastes wird ... | A) ... in mehreren Fremdsprachen angenommen werden. |
| 2. Für die Reservierungsabteilung gibt es ... | B) ... bei ihrem Gepäck behilflich. |
| 3. Telefonische Reservierungen werden ... | C) ... Zusatzleistungen wie Mietwagen, Transfer etc. angeboten werden. |
| 4. Ankunfts- und Abreisedaten werden ... | D) ... die Einzelreisenden in der Empfangshalle zu stören. |
| 5. Falls das Hotel ausgebucht ist ... | E) ... bestätigt. |
| 6. Zusammen mit der Reservierung können auch ... | F) ... eine Durchwahlmöglichkeit. |
| 7. Reisegruppen werden separat eingecheckt, ohne ... | G) ... werden Ausweichmöglichkeiten vorgeschlagen. |
| 8. Reservierungen können ... | H) ... Tag und Nacht entgegengenommen. |
| 9. Zu jeder Tageszeit werden die Gäste ... | I) ... vom Personal freundlich begrüßt und bedient. |
| 10. Man ist den Gästen ... | J) ... schnell beantwortet. |

1 = A B C D E F G H I J

2 = A B C D E F G H I J

3 = A B C D E F G H I J

4 = A B C D E F G H I J

5 = A B C D E F G H I J

6 = A B C D E F G H I J

7 = A B C D E F G H I J

8 = A B C D E F G H I J

9 = A B C D E F G H I J

10 = A B C D E F G H I J

Lexikon

Storno

STORNO ist ein Begriff aus der Sprache der Geldgeschäfte, der wie viele andere aus der italienischen Sprache stammt. STORNO - oder in der deutschen Sprache abgewandelt Stornierung – bezeichnet die Kündigung oder Umbuchung eines Geschäftsvorfalles. Unrichtige Buchungen werden storniert, d.h. durch eine Gegenbuchung zurückgenommen und ausgeglichen, weil in Geschäftsbüchern das Streichen oder Radieren verboten ist.



ÜBUNG 5:

Silbenrätsel - Finden Sie die richtigen Worte.
Streichen Sie die benutzten Silben weg.

auf - be - be - brin - de - dienst - ein - ~~emp~~ - ent - ent - ~~fang~~ - gä - gen - hal - halt - ~~ho~~ -
lei - len - nie - rei - ren - sen - ste - stel - stor - stungs - ~~tel~~ - ten - ter - trieb - un - zel

Beispiel:

Am Hotelpflicht werden die ankommenden Gäste begrüßt.

- Martina Menzel hat den neuen Gästen einen angenehmen Auf_____ (Zeit/Besuch) in Berlin gewünscht.
- Ein Hotel ist ein Dienstleistungs_____ (Service-Unternehmen), in dem die Gäste im Mittelpunkt stehen.
- Ein Reisebüro aus Moskau möchte für eine Reisegruppe 10 Doppelzimmer für 6 Übernachtungen _____ (buchen).
- Das Hotel schickt dem Reisebüro einen Vertrag. Das Reisebüro kann den Vertrag _____ (kündigen/umbuchen) lassen, wenn sich etwas ändert.
- In einer Woche ohne größere Tagungen und Messen kann das FORUM auch größere Reisegruppen problemlos _____ (beherbergen).
- Das Frühstück ist im Zimmerpreis _____ (inbegriffen/inclusive).
- Ein guter Service ist für Reisegruppen ebenso wichtig wie für _____ (Individualtouristen).



ÜBUNG 6:

Ein Verb paßt nicht. Bitte kreuzen Sie es an.

1. Eine Rechnung kann man

- A) erstellen B) begleichen C) vorlegen D) anbieten

2. Eine Reservierung kann man

- A) bestätigen B) stornieren C) begleichen D) vornehmen

3. Die Gäste kann man

- A) begrüßen B) erledigen C) empfangen D) betreuen

4. Das Gepäck kann man

- A) abholen B) betreuen C) aufbewahren D) kennzeichnen

5. Eine Anmeldung kann man

- A) begleiten B) ausfüllen C) überprüfen D) bestätigen

6. Die Korrespondenz kann man

- A) weiterleiten B) erledigen C) ablegen D) absagen

7. Reisegruppen kann man

- A) unterbringen B) einquartieren C) beherbergen D) anbieten

8. Hotelzimmer kann man

- A) buchen B) reservieren C) unterbringen D) verteilen

1 = A B C D

2 = A B C D

3 = A B C D

4 = A B C D

5 = A B C D

6 = A B C D

7 = A B C D

LÖSUNGEN

ÜBUNG 1

FORUM HOTEL BERLIN

Berlin, den 28.06.1997

Alexanderplatz
10178 Berlin

Trojka-Reisen Moskau
1. Kasatschij Pereulok 7
Büro 7 - 4 - 16
109017 Moskau

Zimmerreservierung
Ihre Anfrage vom 18.06.1997

Sehr geehrte Frau Leonowa,

verbindlichen Dank für Ihre Anfrage und für Ihr freundliches Interesse am FORUM-Hotel. Wir reservieren Ihnen gerne für den gewünschten Zeitraum 10 Doppelzimmer und zwei Einzelzimmer. Wir berechnen Ihnen pro Zimmer pro Nacht DM 50,- incl. Frühstück. Bitte teilen Sie uns bald mit, ob wir fest für Sie buchen können. Wir würden uns freuen, Ihre Gäste in unserem Hause begrüßen zu können.

Mit der Bestätigung unseres Angebots erbitten wir eine Namensliste Ihrer Reisegruppe, damit wir die Einteilung in Doppelzimmer vorbereiten können. Den gewünschten Prospekt legen wir diesem Brief bei.

Mit freundlichen Grüßen
FORUM HOTEL
Menzel

Anlage:
Hausprospekt

ÜBUNG 2

Zimmertelefon, Fernseher im Zimmer, Minibar im Zimmer, Rollstuhlgerechte Beherbergung, Hunde erlaubt, Sauna, Konferenzraum, Lift, Parkplatz (hauseigen), Zusammenarbeit mit Reisebüros, Hotel-Restaurant, Bar

ÜBUNG 3

1.F 2.E 3.D 4.G 5.B 6.C 7.A

ÜBUNG 4

1.J 2.F 3.H 4.E 5.G 6.C 7.D 8.A 9.I 10.B

ÜBUNG 5

1. Aufenthalt / 2. Dienstleistungsbetrieb / 3. bestellen / 4. stornieren / 5. unterbringen / 6. enthalten / 7. Einzelreisende

ÜBUNG 6

1.D 2.C 3.B 4.B 5.A 6.D 7.D 8.C