4 | Hotellerie | An der Rezeption

Herzlich willkommen! Die Rezeption ist die erste Anlaufstelle für die Gäste. Hier werden Buchungen organisiert und Fragen beantwortet – rund um die Uhr. Sieh dir die Arbeit an der Rezeption genauer an!

Manuskript

MITARBEITERIN:
Okay, wir hatten heute 56 **Abreisen**, also ziemlich viel zu tun. Wir mussten auch viele E-Mails rausschicken mit Rechnungen und Ähnlichem. Dann kam gerade die **Dame** aus der 39 16. Sie fragte zwischenzeitlich nach 'nem Regenschirm, den sie wohl auf dem Zimmer vergessen hat. Was laut dem **Housekeeping** aber gar nicht **der Fall ist**.

JASMINA AKINCI (stellvertretende Reservierungsleiterin)**:**
Wir haben zwei **VIP**-Gäste **auf Anreise**. Da haben wir auch VIP-**Treatments** im Zimmer. Bitte die Zimmer nicht tauschen.
Also bei einer **Schichtübergabe** geht es darum, dass der **Frühdienst** dem **Spätdienst** alle **offenen** Aufgaben, **Prioritäten** des Tages und besondere **Vorkommnisse übergibt**, damit der Spätdienst ohne Probleme weiterarbeiten kann. Wenn irgendwelche offenen Fragen an der Rezeption sind, werd' ich als **Ansprechpartner** meistens gewählt. Wir sind in der Reservierungsabteilung dafür da, hauptsächlich das Haus mit Gästen zu **füllen**. Und hier ist halt die erste **Anlaufstelle**. Und wir müssen halt verkaufen am Telefon sowie auch unsere Angebote per E-Mail verschicken. Und im besten Fall wird es dann gebucht.
Also **Kapazitäten** haben wir auf jeden Fall **verfügbar**. Ich schau' gerade mal, wo die **Zimmerrate** liegt **in dem Zeitraum**.

HABIBE RYSHA (Auszubildende):
Die Rezeption ist meine Lieblingsabteilung, weil man hier sehr viel mit den Gästen zu tun hat, aber nicht nur mit den Gästen, sondern auch am Computer sitzt.
Guten Tag.

GAST:
Guten Tag. Williger mein Name. Ich würd' gern **einchecken**.

HABIBE RYSHA:
Ja.

GAST:
Zwei Nächte habe ich gebucht.

HABIBE RYSHA:
Ja, einen Moment.
An der Rezeption, da werde ich auch manchmal alleine gelassen. Ich find' auch schon, das ist eine große Verantwortung. Und ich find' das auch gut, dass sie mir das **zutrauen**.
Dann würde ich Sie darum bitten, noch mal die Daten zu kontrollieren …

GAST:
Ja.

HABIBE RYSHA:
… und eine Unterschrift zu setzen. Vielen Dank.

GAST:
Gerne.

HABIBE RYSHA:
So, das ist für Sie.

GAST:
Gut.

HABIBE RYSHA:
Das ist Ihre **Zimmerkarte**.

GAST:
Ja.

HABIBE RYSHA:
Hier stehen noch die Frühstückszeiten und die **WLAN-Zugänge** drauf. Frühstück **befindet sich** geradeaus in unserem **Bistro**. Das Bistro hat bis 22 Uhr geöffnet und die Küche bis 21 Uhr. Dann wünsche ich Ihnen noch 'n schönen **Aufenthalt**.

GAST:
Ja, herzlichen Dank.

HABIBE RYSHA:
Bitte schön! Tschüss!

Glossar

Abreise, -n (f.) – hier: Gäste, die das Hotel verlassen

Dame, -n (f.) – formell für: die Frau

Housekeeping (n., nur Singular, aus dem Englischen) – die Abteilung in einem Hotel, die sich um die Zimmer kümmert

der Fall sein – so sein

VIP, -s (m./f., aus dem Englischen) – Abkürzung für: very important person (sehr wichtige Person); z. B. ein berühmter oder wichtiger Gast, der in einem Hotel oder bei einer Veranstaltung besonders behandelt wird

auf Anreise – so, dass jemand bald ankommt

Treatment, -s (n., aus dem Englischen) – hier: eine besondere Aufmerksamkeit für einen Gast, zum Beispiel ein Getränk oder eine Süßigkeit

Schichtübergabe, -n (f.) – eine Besprechung zwischen zwei Schichten

Frühdienst, -e (m.) – die frühe Arbeitszeit in einem System mit zwei oder drei Schichten

Spätdienst, -e (m.) – die späte Arbeitszeit in einem System mit zwei oder drei Schichten

offen – hier: noch nicht erledigt

Priorität, -en (f.) – das, was besonders wichtig ist

Vorkommnis, -se (n.) – das Ereignis; etwas, das passiert (ist)

jemandem etwas über|geben – hier: eine Information weitergeben; jemandem etwas sagen

Ansprechpartner, -/Ansprechpartnerin, -nen – eine Person, mit der man über etwas sprechen kann; eine Kontaktperson

etwas füllen – etwas voll machen; hier auch: dafür sorgen, dass es genügend Gäste in einem Hotel gibt

Anlaufstelle, -n (f.) – ein Ort, an dem man etwas fragen oder mit jemandem sprechen kann

Kapazität, -en (f.) – hier: freie Zimmer

verfügbar – so, dass es etwas vorhanden ist

Zimmerrate, -n (f.) – hier: der Preis für ein Zimmer

in dem Zeitraum – zu dieser Zeit

ein|checken – hier: sich nach der Ankunft in einem Hotel an der Rezeption melden, sich dort registrieren, um einen Zimmerschlüssel zu bekommen

jemandem etwas zu|trauen – glauben, dass jemand etwas gut kann und gut macht

Zimmerkarte, -n (f.) – eine Karte, mit der man z. B. die Tür eines Hotelzimmers öffnen kann

WLAN-Zugang, -gänge (m.) – Nutzername und Passwort für das Internet

sich befinden – an einem bestimmten Ort sein

Bistro, -s (n.) – ein kleines Restaurant

Aufenthalt, -e (m.) – die Zeit an einem bestimmten Ort

Wortschatz aus der Lektion

Check-in (n.) – die Ankunft in einem Hotel und die Anmeldung an der Rezeption

liegen bleiben – hier: nicht (rechtzeitig) gemacht werden

belegt – besetzt; gebucht

barrierefrei – so, dass etwas auch von Menschen mit Behinderung problemlos genutzt werden kann

getrennt – hier: einzeln

Kurtaxe, -n (f.) – eine Art Steuer, die man als Touristin oder Tourist an bestimmten Orten für Übernachtungen bezahlen muss

Vorgabe, -n (f.) – eine Regel