

Reklamationen

Auf Beschwerden im Hotel reagieren - **Wiederholung**

Redemittel

Ich verstehe...	-	Razumem...
Das geht schon in Ordnung.	-	To ćemo dovesti u red. / U redu.
Sie bekommen sofort Ihr...	-	Odmah ćete dobiti Vaš...
Wir schicken Ihnen sofort jemand.	-	Odmah ćemo Vam poslati nekoga.
Wir werden sofort nachprüfen.	-	Odmah ćemo proveriti.
Ich werde mich persönlich darum kümmern. – Lično ću se pobrinuti.		
Wir bitten um Verständnis.	-	Molimo za razumevanje.
Machen Sie sich keine Sorgen.	-	Ne brinite.
Keine Sorge, wir regeln das.	-	Bez brige, rešićemo to.

Übung 1

Schreiben Sie den Dialog zwischen Receptionist/-in und Gast. Benutzen Sie die Vorlage auf S.104/8 im Lehrbuch.

(Napišite dijalog između recepcionera/recepcionerke i gosta. Koristite šablon iz udžbenika na str.104/8.)

Übung 2

S. 104/9 Hören Sie den Dialog und beantworten Sie dann folgende Fragen.

- Warum geht Frau Dr. Lang zur Rezeption?
- Woran erkennen Sie, dass Frau Lang Stammgast des Hotels ist?

Übung 3

S.104/10 Lesen Sie einen Auszug aus dem Gespräch.

- Unterstreichen Sie die Ausdrücke zur Verabschiedung.

- b) Was kann man sonst noch in dieser Situation sagen?

Übung 4

Schreiben Sie Dialoge zu folgenden Situationen.

- a) Sie sind Stammgast des Hotels.
Sie wollen Ihre Uhr aus dem Safe holen und bitten um Nachsendung von Fax und Post.
Sie verabschieden sich.
- b) Sie sind Receptionist/-in.
Sie holen die Uhr aus dem Safe und notieren Adresse und Faxnummer. Sie verabschieden sich von Ihrem Stammgast und wünschen eine gute Reise.

Übung 5

Hören Sie den Dialog auf S. 105/12.

- a) Was hat dem Gast gut gefallen? Womit war er nicht ganz zufrieden?
b) Welche Einzelheiten kommen in der Rechnung vor?
c) Hören Sie den Dialog noch einmal und notieren Sie Namen, Adresse und Faxnummer.

Übung 6

Schreiben Sie einen Dialog zwischen Receptionist/-in und Herrn Oberle. Benutzen Sie das Formular auf S. 106/13.

Übung 7

Hören Sie den Dialog auf S.106/14 und kreuzen Sie die richtige Lösung an.