

Redemittel

a Ortsangaben im Hotel machen

Die Sauna	ist	im	Erdgeschoss.	Die	erste	Tür	links.
...			ersten		zweite		rechts.
			zweiten				
			...				
		in der	ersten				
			zweiten				

Gehen Sie zum ersten Stock.
 Fahren Sie zur ersten Etage.
 nach oben.
 unten.
 Gehen Sie eine Etage hoch.

Benutzen Sie die Treppe.
 Sie können den Lift nehmen.
 Fahrstuhl benutzen.
 Aufzug

b Zeitangaben machen

(Das) Frühstück	ist	von ... bis ...	Sie bekommen Ihr ... in ...	Minuten!
(Das) Mittagessen	gibt es	um ...	Ihr ... kommt sofort.	Stunden!
(Das) Abendessen		ab ...	Versuchen Sie es noch einmal zwischen ... und ...!	

c Bedauern ausdrücken

Entschuldigung!		Ich bedaure (sehr)!
Verzeihung!		Leider ...
Entschuldigen Sie (die Unannehmlichkeiten)!		Das ist aber unangenehm!
Verzeihen		war sicher ein Versehen!
Es tut mir (wirklich) Leid!		
uns		

d Auf Beschwerden im Hotel reagieren

Ich verstehe ...
 Das geht schon in Ordnung.
 Sie bekommen sofort Ihr ...

Wir	schicken	Ihnen	sofort	jemand.	
	werden		bald	ein ...	schicken.
					Bescheid geben.

Wir werden	das	sofort	nachprüfen.
	die Sache		klären / regeln.
	der Sache		nachgehen.

Ich werde mich persönlich darum kümmern.
 Sie können sicher sein, dass ...
 Seien Sie sicher, wir werden ...
 Ich kann Ihnen versichern, dass wir alles machen tun werden, damit Sie dieses Problem vergessen.
 Wir bitten Sie um Verständnis.

a) Označavanje mesta u hotelu

- Erdgeschoss, der – prizemlje
- Untergeschoss, der – prvi nivo ispod prizemlja

b) Naznake vremena

c) Izražavanje izvinjenja

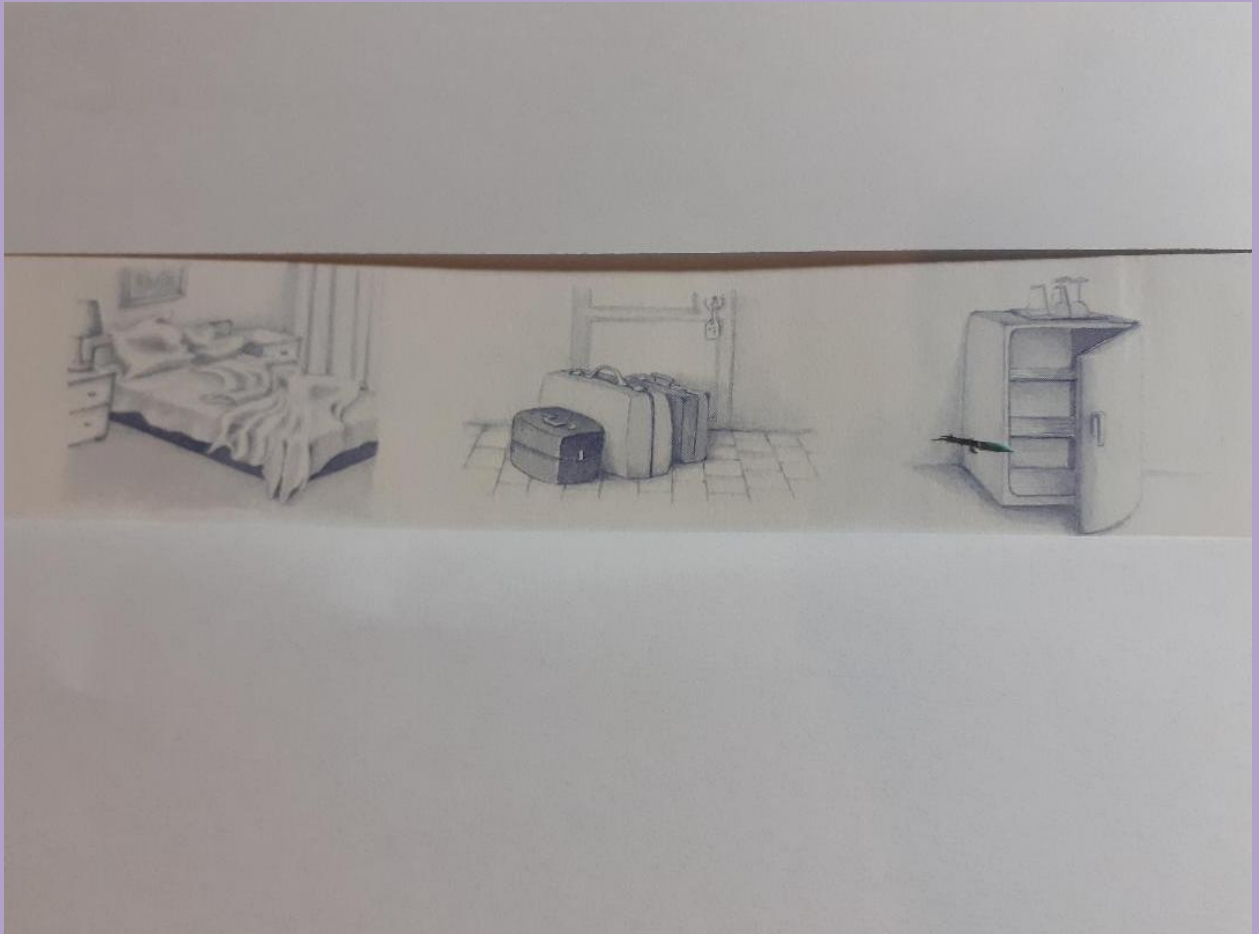
- Entschuldigen Sie die Unannehmlichkeiten! – Izvinite na neprijatnostima.
- Das war sicher ein Versehen! – Sigurno je bio propust.

d) Reagovanje na žalbe u hotelu

- Wir schicken Ihnen sofort jemand. – Odmah ćemo Vam poslati nekoga.
- Wir werden Ihnen Bescheid geben. – Obavestićemo Vas.
- Wir werden die Sache nachprüfen/nachgehen. – Proverićemo.
klären/regeln. – rešićemo
- Ich werde mich persönlich darum kümmern. – Lično ću se postarati.
- Ich kann Ihnen versichern, das wir alles machen werden, damit Sie dieses Problem vergessen. – Mogu da Vam zagarantujem, da ćemo učiniti sve, da zaboravite ovaj problem.
- Wir bitten Sie um Verständnis. – Molimo Vas za razumevanje.

Übung 1

Schreiben Sie zu jeder Situation ein Mini-Dialog.



Übung 2

Im Hotel – Beschwerden

(U hotelu – žalbe

Machen Sie **alle** Übungen. – Uradite **sva** vežbanja.)

<https://www.dw.com/de/lektion-28-in-the-hotel-complaints-im-hotel-beschwerden/a-4199521>