

Reklamationen

Übung 1

Lesen Sie den Dialog.

a) Um welche Situation handelt es sich hier?

R: Zimmerservice.

G: Guten Tag. Ich habe vor einer halben Stunde das Frühstück aufs Zimmer bestellt und ich habe es immer noch nicht bekommen!

R: Oh, das tut mir Leid... Welche Zimmernummer haben Sie?

G: 435.

R: Und was hatten Sie bestellt?

G: Kaffee, Toast, Butter, Honig und ein 4-Minuten-Ei.

R: Könnten Sie bitte einen Moment warten? Ich werde mich mal erkundigen.

G: Ja, bitte.

...

R: Verzeihung, das haben wir übersehen. Also, Sie hatten bestellt: Kaffee, Tost, Butter, Honig und ein 4-Minuten-Ei. Ihr Frühstück kommt selbstverständlich sofort.

G: In Ordnung.

R: Auf Wiederhören.

G: Auf Wiederhören.

- sich erkundigen – raspitati se
- übersehen – prevideti
- selbstverständlich – podrazumeva se

b) Schauen Sie sich das Bild auf der Seite 2. Welche Nummer hat der Gast gewählt?

- Amtsleitung – rukovodstvo
- Auskünfte – informacije
- Fahrscheine – karte za prevoz
- Bügeln – peglanje
- Reinigung – čišćenje
- Weckdienst – usluga buđenja



Um eine Amtsleitung zu bekommen, wählen Sie die **1**, dann die gewünschte Nummer.



2 Zimmerpersonal



3 Zimmerservice



4 Gepäck



5 Auskünfte, Theaterkarten, Fahrscheine, Flugtickets, Stadtrundfahrten, Autovermietung, Arzt, Babysitter



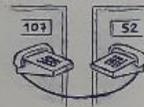
6 Empfang und Kassenbüro Reservierungen



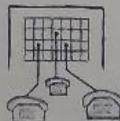
7 Barservice im Zimmer



8 Wäscherei, Bügeln, Reinigung



Um mit anderen Hotelgästen zu telefonieren, wählen Sie die **9** und dann gleich die Nummer des gewünschten Zimmers.



0 Telefonzentrale für den Weckdienst und internationale Ferngespräche

Übung 2

Welche Reaktion/-en passt/passen zu welcher Beschwerde? Verbinden Sie.

- | | |
|---|--|
| A In unserem Bedezimmer fehlt die Seife. | 1. Tut mir Leid. Wir bringen sie sofort. |
| B Ich habe keine Handtücher. | 2. Ist keine im Schrank? |
| C Entschuldigung, der Wasserhahn tropft. | 3. Oh, tut mir Leid. Sie bekommen sofort welche. |
| D Ich brauche noch eine Decke, bitte. | 4. Wir schicken sofort jemand. |
| E Die Toilette ist nicht in Ordnung. | 5. Es kommt sofort ein Elektriker. |
| F Die Nachttischlampe funktioniert nicht. | 6. Entschuldigung, die kriegen Sie gleich. |
| G Im Schrank sind keine Kleiderbügel. | 7. Wir werden jemand schicken. |
| H Entschuldigen Sie, aber die Klimaanlage funktioniert nicht. | 8. Wir schicken das Zimmermädchen sofort. |
| | 9. Wir rufen gleich den Installateur. |

Übung 3

Sie arbeiten in der Wäscherei. Schreiben Sie den Dialog. Sie können die Redemittel, Lehrbuch S.70/c,d benutzen.

(Radite u vešernici. Popunite dijalog. Možete da koristite predefinisane rečenice iz udžbenika s.70/c,d.)

• _____

→Ich habe meinen Anzug bügeln lassen. Er sollte heute um zehn Uhr schon da sein.

• _____

→Hartung, Zimmer Nr. 210.

• _____

→Ja, bitte.

• _____

→ Ist schon in Ordnung. Besten Dank!