

Lektion 5

Sophie Martin sucht eine Vertretung



Sophie Martin hat ihre Ausbildung zur Hotelmanagerin abgeschlossen und ist nun seit einiger Zeit Empfangschefin im Hotel Krone, einem großen Hotel in Stuttgart. Hier hat sie auch ihre Ausbildung zur Hotelfachfrau gemacht. Sophie Martins Aufgaben sind vielfältig: Sie ist für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die an der Rezeption arbeiten, und für die Veranstaltungen im Haus verantwortlich. Außerdem kümmert sie sich um die Stammkunden und um andere besondere Gäste: Deren Wünsche zu erfüllen ist ein Markenzeichen des Hauses.

1 **Als Hotelmanagerin oder -manager muss man vielseitig und flexibel sein und auch einmal improvisieren können. Helfen Sie Sophie Martin. Was könnte sie in diesen „Notsituationen“ tun? Sprechen Sie.**

1. Ein Gast ruft an und teilt mit, dass er krank im Bett liegt.
2. Ein Gast ruft an und möchte ein kaltes Buffet auf sein Zimmer serviert bekommen, weil er Geschäftsfreunde empfängt. Es ist aber schon 22.00 Uhr, die Küche schließt gerade.
3. Einem Gast ist im Konferenzraum die Aktentasche mit wichtigen Unterlagen abhandengekommen, vielleicht wurde sie gestohlen.
4. Ein Stammgast kann nicht schlafen, weil ein Gast in seinem Nachbarzimmer die ganze Zeit laut schnarcht. Dieser Gast will aber zwei Wochen im Hotel bleiben, man darf ihn deshalb auf keinen Fall verärgern.

Ich würde den Gast fragen, ob er einen Arzt braucht, und dann einen anrufen, der ins Hotel kommt.

Wenn der Gast nur ein Medikament braucht, muss man einen Angestellten in eine Apotheke schicken.

A Anweisungen geben und darauf reagieren

08 A1 | a Hören Sie den Anfang des Telefongesprächs zwischen Sophie Martin und ihrem Mitarbeiter Alexander Sober und beantworten Sie die Fragen. **AB**

1. Welches Problem hat Sophie Martin?
2. Was soll Alexander Sober tun?
3. Welche Argumente nennt Alexander Sober, um nicht arbeiten zu müssen?
4. Mit welchen Argumenten versucht Sophie Martin, Alexander Sober zu einer positiven Antwort zu bewegen?
5. Wird Alexander Sober heute arbeiten? Was meinen Sie?

09 b Hören Sie weiter. Was soll Alexander Sober machen? Ergänzen Sie die Notizen. **AB**

1. 7 Uhr: E-Mails lesen, Zimmeranfragen beantworten
2. spätestens _____ Uhr: Hausdame fragen, ob _____ Durchwahl: _____
3. Telefondienst, bei Unklarheiten _____
4. keine Parkmöglichkeiten in der Birnauer Str., Benutzung _____

c Kennen Sie solche Situationen? Müssen Sie manchmal für eine Kollegin / einen Kollegen einspringen? Erzählen Sie.

10 A2 Ergänzen Sie die Negationen und hören Sie anschließend zur Kontrolle noch einmal Ausschnitte aus dem Gespräch. **AB**

Negation

S. 39

nicht – kein – nirgendwo – weder ...
noch – nie – niemanden – nichts

1. Weder Frau Gruber noch Herr Daimler können heute kommen.
Ich habe also _____ für den Empfang!
2. Aber ich kenne mich _____ so gut aus am Empfang. Ich habe da _____ alleine gearbeitet!
3. Das macht _____.
4. Wenn die S-Bahn _____ Verspätung hat, müsste ich es bis sieben Uhr schaffen.
5. Ich bin heute nämlich selber _____ im Haus.
6. Man kann also die nächsten Tage leider _____ in der Birnauer Straße parken.

A3 Ihr Chef bittet Sie, für einen Kollegen einzuspringen. Was sind gute Gründe dafür, dies abzulehnen? Diskutieren Sie. **AB**

... ist ein guter Grund,
finde ich.

... halte ich für keinen
guten Grund.

A4 Rollenspiel: Spielen Sie ein Telefongespräch zwischen Chef/in und Mitarbeiter/in. Verwenden Sie jeweils mindestens ein Redemittel in Ihrem Gespräch.

Machen Sie zunächst Notizen und spielen Sie dann die Gespräche. Tauschen Sie die Rollen. **AB**

absagen/einwenden

Das geht leider nicht. Ich ...
Das würde ich ein andermal gern tun, aber heute ...
Das tut mir leid. Ausgerechnet heute ...

nachhaken

Könnten Sie nicht ...?
Vielleicht wäre es möglich ...
Das macht nichts. Sie können ...

einlenken

Vielleicht gibt es doch eine Möglichkeit. Ich ...
Na gut, dann ...
O.k., ich versuche es.

Situation 1 Partner A: Ihr Chef ruft an und bittet Sie, morgen für einen Kollegen einzuspringen. Sie haben sich aber für morgen freigenommen, weil Sie einen schon lange geplanten Arzttermin haben, den Sie nicht verschieben können. Auf einen neuen Termin müssten Sie wieder lange warten.

Partner B: Sie sind die/der Chef/in und rufen einen Mitarbeiter an. Bitten Sie ihn, morgen für einen Kollegen einzuspringen. Geben Sie nicht sofort auf, haken Sie nach, ob es für ihn nicht doch eine Möglichkeit gibt.

Situation 2 Partner A: Ihr Chef bittet Sie, heute Nachmittag zu arbeiten. Ihr Kind kommt aber um 14 Uhr von der Schule nach Hause und Sie wissen nicht, ob Sie eine Betreuung organisieren können. Sie versuchen zunächst, nicht arbeiten zu müssen, sind dann aber kompromissbereit. Vielleicht kann Ihr Kind zu einem Freund gehen, bis Ihre Frau / Ihr Mann nach Hause kommt. Sagen Sie, dass Sie zurückrufen, wenn Sie das organisiert haben.

Partner B: Siehe Situation 1.

B sich erkundigen, weiterverbinden

B1 | a Lesen Sie den Text und markieren Sie die Kernaussage. AB

Ein ehrliches Nein

Etwas nicht zu wissen wird oft bestraft – das ist schon in der Schule so. Also gibt es niemand gern zu, wenn er etwas nicht weiß. Aus Angst, inkompetent zu wirken, gibt man Halbwissen oder Vermutungen als Wissen aus – und macht einen großen Fehler. Dabei ist es eher ein Zeichen von Stärke und Kompetenz, wenn man offen zugibt, dass man im Moment keine Antwort geben kann und sich selbst erst schlau machen muss. Schließlich ist jedem klar, dass niemand alles wissen kann. Und natürlich ist es wichtiger, die richtige Information zu bekommen, als irgendeine Information sofort.

b Was meinen Sie? Soll man es wirklich immer zugeben, wenn man keine Antwort weiß? Diskutieren Sie. AB

Ich würde das nicht immer zugeben.
Manchmal ist es wirklich zu peinlich, wenn ...

Aber es ist doch noch viel peinlicher, wenn ...

B2 Haben Sie schon einmal eine falsche Antwort bekommen? Wie haben Sie reagiert? Wie hat die/der andere reagiert? Erzählen Sie.

Ich habe einmal einen Kollegen gebeten, mir zu sagen, wo ich neues Kopierpapier bekomme. Er hat mich in den Keller geschickt. Dort gab es aber keins, es war im Postraum im Erdgeschoss. Der Kollege sagte dann, dass das Papier früher immer im Keller war. Er wusste nicht, dass das geändert wurde.

11
14

B3 | a Hören Sie Ausschnitte aus Telefongesprächen. Notieren Sie ein Stichwort zu den Fragen der Gäste. Kann Alexander Sober die Fragen sofort beantworten? Was tut er, wenn er nicht Bescheid weiß?

	Frage	Ja	Nein	Was tut er?
1	Rückenmassage		X	verbindet mit Spa-Abteilung
2				
3				
4				

11
14

b Hören Sie die Telefongespräche noch einmal. Wie sagt Alexander Sober, dass er die Frage nicht sofort beantworten kann? Welches Redemittel kommt in welchem Gespräch vor? AB

sich erkundigen / weiterverbinden

Gespräch	Da muss ich mich selbst erst erkundigen. Kann ich Sie ... zurückrufen?
Gespräch	Einen kleinen Moment bitte, ich schaue mal nach ...
Gespräch	Da verbinde ich Sie am besten gleich mit ... Die Kollegen dort ...
Gespräch	Da kann Ihnen ... besser Auskunft geben. Darf ich Sie mit ... verbinden?
Gespräch	Das kann ich Ihnen im Moment nicht sagen. Ich erkundige mich und melde mich dann wieder bei Ihnen.
Gespräch	Da muss ich kurz nachfragen. Möchten Sie einen Augenblick warten oder soll ich Sie zurückrufen?

B4 Rollenspiel: Arbeiten Sie zu zweit. Schreiben Sie ähnliche Gespräche und spielen Sie sie anschließend. Verwenden Sie die Redemittel aus B3b. AB

- Situation 1** Ein Gast ruft im Hotel an, um ein Zimmer zu buchen. Der Computer für die Buchungen funktioniert aber erst in einer Stunde wieder. Der Mitarbeiter des Hotels entschuldigt sich dafür und bietet an, zurückzurufen oder eine E-Mail zu schicken. Der Gast bittet um Rückruf.
- Situation 2** Ein Lieferant ruft im Supermarkt an, um zu fragen, ob er auch eine Woche später liefern kann. Der Mitarbeiter kann das nicht alleine entscheiden und muss zuerst den Filialleiter fragen. Er bietet dem Lieferanten an, morgen zurückzurufen.
- Situation 3** Ein Kunde ruft im Computerhandel an und fragt, ob der Laptop kx 1253 vorrätig ist. Der Mitarbeiter muss das zuerst überprüfen. Er fragt, ob der Kunde kurz warten möchte oder ob er zurückgerufen werden möchte. Der Kunde wartet.

C eine Beschwerde beantworten

- C1 Haben Sie sich schon einmal über ein Hotel geärgert? Haben Sie sich nach Ihrem Aufenthalt beschwert? Wenn ja, wie? Erzählen Sie.

Bei mir gab es einmal kein warmes Wasser. Ich habe sofort ...

- C2 | a Siglinde Marktfelder war mit ihrem Hotelaufenthalt nicht zufrieden. Lesen Sie ihren Beschwerdebrief an das Hotel. Worüber beschwert sie sich? Ist die Beschwerde berechtigt? Diskutieren Sie. AB



Berlin, 15.07.20..

Sehr geehrte Damen und Herren,

vom 04.-12.07.20.. war ich Gast in Ihrem Hotel. Bei der Buchung war mir am Telefon versichert worden, dass ich ein ruhiges Zimmer mit Aussicht aufs Meer und mit Internetanschluss bekommen werde.

Die Realität sah aber anders aus: Die versprochene Ruhe fand ich nicht, da direkt neben dem Hotel gebaut wurde. Der Blick aufs Meer war durch die Baustelle verstellt. In der Regel begannen die Bauarbeiten um 6.30 Uhr am Morgen, sodass an Ausschlafen nicht zu denken war. Um beruflich erreichbar zu sein, hätte ich in dieser Woche jederzeit online sein müssen. Dies war nicht möglich, da der Internetanschluss meistens nicht funktioniert hat.

Sie werden sicher verstehen, dass ich von Ihnen eine angemessene Entschädigung erwarte. Bitte teilen Sie mir bis 30.07.20.. mit, welchen Betrag Sie mir als Entschädigung anbieten wollen. Andernfalls werde ich die Angelegenheit meinem Rechtsanwalt übergeben müssen.

Vielen Dank für Ihr Verständnis.

Mit freundlichen Grüßen

Siglinde Marktfelder

- b Was ist hier schiefgegangen? Was hätten die Angestellten des Hotels tun sollen, um diese Reklamation zu vermeiden? AB

- C3 | a Markieren Sie im Brief alle Verbformen des Futur I.

- b Welche Bedeutung haben die Sätze mit Futur I zusätzlich zur Bedeutung „Zukünftiges“? AB

Futur I
S. 39

ich werde
du wirst
er/sie/es wird ... + Infinitiv
wir werden
ihr werdet
sie/Sie werden

Aufforderung:

Vermutung:

Drohung:

Versprechen: ... dass ich ein ruhiges Zimmer mit ... bekommen werde.

- C4 Beantworten Sie den Beschwerdebrief. Die Textbausteine helfen Ihnen. Denken Sie an die Anrede und die Grußformel. AB

sich entschuldigen

Es tut uns sehr leid, dass Sie sich nicht so wohlgeföhlt haben. ...
Wir bedauern sehr, dass ...

erklären

Normalerweise ist es selbstverständlich möglich, ... zu ...
Leider war wegen ...
Natürlich darf es nicht zu einem Problem für unsere Gäste werden, dass ...

ein Angebot machen

Wir möchten Ihnen folgendes Angebot machen/unterbreiten: ...
Wir möchten Ihnen als Entschädigung ... anbieten.
Wir werden alles tun, damit ...