

## A.1.9

### Basic skills – Presenting your company

# Bookings, reservations and complaints – Die Arbeit in der Hotellerie kennenlernen

Dr. Petra Schappert



Photo: Rich Leag/iStock/Getty Images Plus

Wie sieht das Traumhotel Ihrer Schülerinnen und Schüler aus und was sind die ersten Schritte, um tatsächlich eines zu eröffnen? Wie überzeugt man die ersten Gästinnen und Gäste? Und wie reagiert man professionell auf Beschwerden? Diesen Fragen stellen sich Ihre Lernenden, indem sie Ali, Paul und Mala – drei fiktive Charaktere – begleiten, wenn diese ihr eigenes Hotel eröffnen. Anhand verschiedener authentischer Hörtexte, Lese-, Schreib- und Sprechaufgaben bietet die vorliegende Unterrichtseinheit einen Einblick in die Arbeit im Hotelgewerbe.

---

#### KOMPETENZPROFIL

Niveau: B1 (Differenzierungsmaterial für A2)

Dauer: 8 Unterrichtsstunden

Kompetenzen: 1. Hören: Gesprächen wichtige Informationen entnehmen; 2. Sprechen: In Rollenspielen kompetent interagieren; 3. Lesen: Anfragen von Kundinnen und Kunden verstehen; 4. Schreiben: Eine E-Mail verfassen

Thematische Bereiche: *bookings, enquiries, complaints*

---

## Auf einen Blick

### 1./2. Stunde

**Thema:** Talking about the hotel of your dreams

- M 1** **Open the hotel of your dreams! – A collage** / Bilder beschreiben und Aussagen über das eigene Traumhotel treffen (UG)
- M 2** **Design the hotel of your dreams – A mindmap** / Sein Traumhotel konkret planen (GA)
- M 3** **Finding guests – Advertising your hotel** / Anzeigen analysieren und eine Anzeige für das eigene Hotel verfassen (C)

### 3./4. Stunde

**Thema:** Enquiries and potential first guests

- M 4** **The first guest! – Reading an enquiry** / Informationen einer Anfrage entnehmen (EA)
- M 5** **Important words to know – A vocabulary sheet** / Sich mit wichtigen Vokabeln zum Thema vertraut machen (EA)
- M 6** **Answers to all questions – A telephone call** / In einem Telefonat Fragen klären (C)
- M 7** **Competent or not? – Giving feedback** / Rückmeldung zum Rollenspiel geben (EA, GA)
- M 8** **Looking forward to seeing you soon – Writing a confirmation letter** / Eine Reservierungsbestätigung schreiben (EA)

### 5./6. Stunde

**Thema:** First guests arrive

- M 9** **The guests arrive – A listening comprehension** / Einem Hörtext Informationen entnehmen (EA)
- M 10** **Places to go to – Some Internet research** / Im Internet Sehenswürdigkeiten und Restaurantempfehlungen recherchieren (GA)

**Benötigt:**

- die Audiodatei in ZM 1 sowie ggf. das Transkript in ZM 2

**7./8. Stunde****Thema:** Dealing with complaints**M 11** **A guest complains – A reading/listening comprehension** / Einem Beschwerdegespräch Informationen entnehmen und Lösungen entwickeln (EA, PA)**M 12** **Appeasing an angry guest – Writing an email** / Auf eine Beschwerde mit einer E-Mail reagieren (EA)**M 13** **Answering a complaint – Giving feedback** / Zu einem Schreibprodukt von Mitschülerinnen und Mitschülern Rückmeldung geben (EA, PA)**Benötigt:** • ggf. die Audiodatei in ZM 3**Minimalplan**

Sie haben nur zwei Doppelstunden zur Verfügung? So können Sie die wichtigsten Inhalte erarbeiten:

1./2. Stunde: Enquiries and potential first guests M 9–M 10 M 11–M 12 M 13–M 14–M 8

3./4. Stunde: Dealing with complaints M 11–M 13

**Zusätzlich im Online-Archiv bzw. in der ZIP-Datei****ZM 1** Audio-Datei zu M 9**ZM 2** Transkript zu M 9**ZM 3** Audio-Datei zu M 11

## M 1



## Open the hotel of your dreams! – A collage

What would the hotel of your dreams look like?

### Tasks

1. Look at the pictures of different hotels. Which ones do you like and which ones do not appeal to you?

**TIP:** If you need help, use the vocabulary provided in the box.

#### Useful vocabulary

on the beach – luxury – bed and breakfast – reception – hotel lobby  
in the countryside – huge – elegant – accommodation – a personal touch

2. Discuss in class: What would the hotel of your dreams look like? “Invent” your dream place.

**TIP:** If you need help, answer the questions in the box.

#### These questions might help you:

- Where would your hotel be located?
- Would it be big or small?
- Would it be a luxurious hotel or a place for people with a small budget?
- How would your hotel be furnished?



Photo: J. Gallo/iStock Getty Images Plus



Photo: Thomas Barwick/iStock Getty Images Plus



Photo: NickyLloyd / iStock Getty Images Plus



Photo: TomasSereda/ iStock Getty Images Plus

## Finding guests – Advertising your hotel

M 3

In order to find guests, you need to create an ad for your hotel.

### Tasks

1. Read the two ads that were posted on the Internet. Analyse how they are structured.
2. Write your own advertisement to promote your hotel.

The hotel has been bought, renovated and furnished – now you need people to know about its existence. You have to create an ad that will attract guests.



Photo: bycostello/ iStock Getty Images Plus

**Why opt for second best when you can sleep at the Raffles? Let us spoil you. From a suite to a single room, the choice is yours. Settle for nothing less. Contact us:**

Let your hotel be your second home. Enjoy a stay in the warmth of nature at the cozy "Bella Vista". We are a family-run hotel and we will try our very best to make your stay with us an unforgettable experience. Contact us: ...



Photo: NickyLloyd/ iStock Getty Images Plus

## Answers to all questions – A telephone call

M 6

Sometimes it is easier to talk on the phone than to send emails back and forth.

### Tasks

Stay in the same groups of three students.

1. Every student takes over a role. Read the role description. Try to remember as much as you can. The third student is the director who will also give feedback.
2. Practise the telephone call.

**TIP:** Everything that is not written on the role card can be invented.

#### Role 1: You are Ali/Paul/Mala.

- You decide to call Mr Martinstein since it is better to discuss his questions on the phone.
- You can only offer three single rooms, the rest would have to be double rooms.
- Half board and packed lunches are okay, but flexibility is not possible.
- Cooking in your hotel kitchen is also not possible.
- Insider tips need to be discussed since you don't know their programme.
- You only have one room category.
- You are open for the long-term plans, but then the planning has to start earlier and not four weeks in advance.

#### Role 2: You are Mr Martinstein.

- Can one person stay in a double room? At what cost?
- You would like to have half board and no packed lunches.
- Advice on good restaurants in the area?
- Cooking school?
- If the trip is a success, you would offer the tour three times a year and then would do some planning a year ahead. You want to know about deadlines or tentative reservations. What happens if the trip is cancelled because there are not enough people?

#### Useful phrases for the telephone call:

- Hello, this is .... .. speaking. What can I do for you?
- We offer single rooms and double rooms at different rates. These are ...
- You can choose between full board and half board which includes ...
- If you need recommendations, we ...
- Would you like to ... ?
- Do you have any further questions?

# Mehr Materialien für Ihren Unterricht mit RAAbits Online

Unterricht abwechslungsreicher, aktueller sowie nach Lehrplan gestalten – und dabei Zeit sparen.  
Fertig ausgearbeitet für über 20 verschiedene Fächer, von der Grundschule bis zum Abitur: Mit RAAbits Online stehen redaktionell geprüfte, hochwertige Materialien zur Verfügung, die sofort einsetz- und editierbar sind.

- ✓ Zugriff auf bis zu **400 Unterrichtseinheiten** pro Fach
- ✓ Didaktisch-methodisch und **fachlich geprüfte Unterrichtseinheiten**
- ✓ Materialien als **PDF oder Word** herunterladen und individuell anpassen
- ✓ Interaktive und multimediale Lerneinheiten
- ✓ Fortlaufend **neues Material** zu aktuellen Themen



Testen Sie RAAbits Online  
14 Tage lang kostenlos!

[www.raabits.de](http://www.raabits.de)

