

## 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

© RAABE 2024

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

|                              |   |
|------------------------------|---|
| <b>Niveau:</b>               | B1 (Differenzierungsmaterial für A2)  |
| <b>Dauer:</b>                | 8 Unterrichtsstunden  |
| <b>Kompetenzen:</b>          | 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 |
| <b>Thematische Bereiche:</b> | <i>bookings, enquiries, complaints</i>  |

---

## Didaktisch-methodische Hinweise

### An welches Niveau richtet sich die Unterrichtseinheit?

Die Unterrichtsreihe richtet sich an Auszubildende auf der **Niveaustufe B1**. Da nicht mit umfangreichen Kenntnissen bei den Lernenden gerechnet wird, baut die Einheit die Kompetenzen **Schritt für Schritt** auf. **Differenzierende Hilfestellungen** ermöglichen die Bearbeitung der Materialien von Schülerinnen und Schülern auf dem **Niveau A2**. Die Mindmap in **M 2** bietet auf zwei Niveaus unterschiedliche Hilfestellungen, wie auch die beiden Schreibaufgaben **M 8** und **M 12**.



|  |   |  |                    |
|--|---|--|--------------------|
|  | Dieses Symbol markiert differenziertes Material. Wenn nicht anders ausgewiesen, befinden sich die Materialien auf mittlerem Niveau. |  |                    |
|  | einfaches Niveau  |  | mittleres Niveau   |
|  |   |  | schwieriges Niveau |

### Welche Berufsgruppen werden berücksichtigt?

In der Unterrichtseinheit geht es um **das Hotelgewerbe im Allgemeinen**. Die Behandlung des Themas ist daher eher **berufsspezifisch** gehalten.

### Welche Methoden kommen zum Einsatz?

In der Unterrichtsreihe werden insbesondere die Kompetenzen **Hören, Sprechen** und **Schreiben** gefördert. Dies geschieht anhand von Hör-Verstehens-Aufgaben (M 9, M 11) sowie Sprechsituationen (M 6) und Schreibaufgaben (M 8, M 12).

### Welche ergänzenden Medien können Lernende und Lehrkräfte nutzen?

- ▶ **Nadolny, Arnd**: Hotel and Catering Milestones. Klett-Verlag. Stuttgart 2010.

### Einsatz der Materialien im digitalen Unterricht

In den Materialien **M 4** und **M 9** können die Aufgaben statt analog auch mit einem **digitalen Tool** durchgeführt werden. Auch für das Material **M 11** ist eine digitale Erarbeitung vorgesehen, für die die Lernenden **Smartphones** oder **Tablets** einsetzen können.



## 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 (GA)



### 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 (GA)

**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 Beschwerdeggespräch 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 4–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 don't 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: bycostello/iStock Getty Images Plus

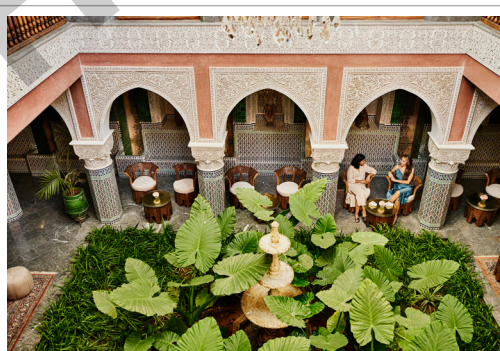


Photo: Thomas Barwick/iStock Getty Images Plus

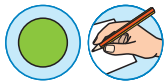


Photo: NickyLloyd / iStock Getty Images Plus



Photo: TomasSereda/ iStock Getty Images Plus

## M 8



## Looking forward to seeing you soon – Writing a confirmation letter

Booking confirmations need to be in writing.

### Task

Write a confirmation letter to Mr Martinstein. Include all the things you discussed in the phone call. Find the right phrases for the gaps. Then write the phrase in the gap.

1. Providing you with packed lunches is no problem and included in the room and board rate.
2. We are looking forward to welcoming you and your group at our hotel in romantic Cornwall.
3. We hope for your understanding.
4. Please ask the travellers in your group if there are people who would like to share a double room.
5. We can assure you that our hotel is ideally suited for your group.
6. There is a television in each room and WLAN.

From: info@... co.uk  
 To: Robert.Martinstein@travelforlife.de  
 Subject line: Your stay at our hotel

Dear Mr Martinstein,

Thank you for considering our hotel for your "Romantic Cornwall" tour. We would be very happy to host your group and are confident that our hotel will meet your needs perfectly.

Our location provides easy access to many coastal attractions, including the majestic King Arthur's Castle, making us an excellent base camp for your excursions.

Regarding your room requirements for ten people: We can offer you three single rooms and the rest would be double rooms for the duration of seven nights from July 15 to July 22.

If this is not an option, we will offer the double room for the price of a single room. Each room, whether single or double, is equipped with a coffee machine, an electric kettle and a mini bar.