

Telefonische Information / Reservierung

<p>telefonische Begrüßung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guten Tag, hier ist das Hotel „Marianna“. Mein Name ist Hans Hütter. Was kann ich für Sie tun?
<p>Informationen zum Angebot</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ja, wir haben noch Zimmer frei (allerdings nur noch Doppelzimmer / Zimmer ohne Balkon / zur Straße). • Es tut mir leid, aber wir sind komplett ausgebucht. • Sie haben die Wahl zwischen einem Zimmer mit Balkon und Aussicht auf das Meer und einem ruhigeren Zimmer mit oder ohne Balkon zur Hofseite. • Wir können Ihnen ein Doppelzimmer mit Bad / Übernachtung mit Frühstück, Halbpension und Vollpension anbieten. • Alle Zimmer sind ausgestattet mit Telefon, kostenlosem WLAN-Zugang, Kabelfernsehen, Klimaanlage und einer Minibar. • Das Zimmer kostet 85 Euro inklusive Frühstück. • Wenn Sie Halbpension wünschen, kostet das Zimmer 97 Euro, bei Vollpension wären es dann 105 Euro pro Tag. • Beim Mittag- und beim Abendessen haben Sie immer die Wahl zwischen einem vegetarischen, einem Fisch- und einem Fleischgericht. • Unser Room-Service versorgt Sie bis 24:00 Uhr mit Getränken und Snacks. • Unser Restaurant ist von 12:00 Uhr bis 22:00 geöffnet, danach können Sie Ihren Abend noch in unserer Nachtbar ausklingen lassen, die bis 2:00 Uhr geöffnet ist. • Im Hause können Sie diverse Fitness- und Wellnessangebote wahrnehmen. Unser Hotel verfügt über einen Fitnessraum, eine Sauna, ein Solarium und über ein Wellenbad. Wenn Sie sich dafür interessieren, schicke Ich Ihnen gerne einen Flyer mit dem ausführlichen Programmangebot zu. • Für Treffen mit Geschäftspartnern bieten wir Konferenzräume für 5 bis 20 Personen an. Alle Räume sind ausgestattet mit interaktiven Whiteboards. Bei Bedarf kann auch das Catering übernommen werden.
<p>Fragen nach den genauen Reservierungswünschen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Möchten Sie (nur) ein Zimmer mit Frühstück, oder mit Halbpension oder Vollpension? • Möchten Sie lieber / Präferieren Sieein Doppelbett oder zwei Einzelbetten? ...ein Zimmer mit Bad oder Dusche? • Soll das Zimmer einen Balkon haben? • Wünschen Sie ein Zustellbett für Ihr Kind?



Telefonische Information / Reservierung

<p>Aufnahme Buchungsdaten/ Abwicklung Vorauszahlung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Könnten Sie mir bitte noch einmal Ihren Namen sagen? • Der Name war Meyer? Wie schreibt sich Ihr Name? • Könnten Sie mir vielleicht Ihren Namen buchstabieren? Dann kann ich Sie in den Belegungsplan eintragen. • Haben Sie eine E-Mail-Adresse? Dann könnte ich Ihnen sofort die Bestätigung schicken. • Ich wiederhole noch einmal: Sie möchten drei Übernachtungen im Einzelzimmer mit Frühstück in der Zeit vom 26. – 28. März dieses Jahres. • Möchten Sie die Anzahlung -das wären in Ihrem Fall 150 Euro/Franken - per Banküberweisung oder per Kreditkarte tätigen? • Ich schicke Ihnen dann gleich unsere Kontodaten für die Überweisung zu. • Ich bräuchte dann noch Ihre Kreditkartennummer.
<p>Schlussformeln</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich wünsche Ihnen eine gute Anreise. Wir erwarten Sie dann am Dienstag. Einen schönen Tag noch und auf Wiederhören.

Check-In

<p>Begrüßung / Anmeldung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Guten Tag. Ich freue mich, Sie in unserem Hotel begrüßen zu dürfen. • Herzlich Willkommen, Frau Pfitzner! Wir haben Sie schon erwartet. Hatten Sie eine angenehme Reise? • Darf ich nach Ihrem Namen fragen? • Dürfte ich Sie noch kurz bitten, das Gästebrett auszufüllen.
<p>Überprüfung der Buchungsdaten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Einen Augenblick, ich schaue kurz nach. • Sie haben ein Einzelzimmer mit Frühstück bei uns gebucht, vom 26.03. bis zum 04.08, zum Preis von 73 Euro die Nacht. Ist das richtig? / Stimmt das so? • Könnten Sie bitte kurz kontrollieren, ob alle Daten (so) stimmen? • Und hier bräuchte ich dann noch Ihre Unterschrift.
<p>Frage nach Gepäck und Fahrzeug</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sind Sie mit dem Auto da? Möchten Sie es vielleicht auf unseren Gästeparkplatz / in unsere hauseigene Garage stellen? • Kann ich Ihnen mit dem Gepäck helfen? • Haben Sie noch (weiteres) Gepäck? Wir werden es Ihnen sofort auf Ihr Zimmer bringen / hinaufgeben (CH) .



Check-In

<p>Informationen zum Zimmer</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Sie haben das Zimmer 316, das ist in der dritten Etage, Wenn Sie aus dem Aufzug kommen, dann (ist es) auf der rechten Seite • Hier sind die Schlüssel. • Hier ist die Zimmerkarte. Ziehen Sie die Karte kurz durch Schlitz, der oberhalb des Türgriffs angebracht ist. Dann lässt sich die Tür öffnen. Direkt am Eingang befindet sich rechts eine Halterung, in die Sie die Zimmerkarte stecken können. Wenn die Karte in die Halterung geseckt wird wird der Strom für das gesamte Zimmer freigegeben. Mit der Zimmerkarte erhalten Sie auch den Zugang zum Aufzug und zum Fitness- und Wellness-Bereich des Hotels. • Zum Telefon: Wenn Sie die Amtsleitung haben möchten / nach außerhalb telefonieren möchten, dann müssen Sie zuvor die „0“ drücken. • Wenn Sie am Abend Ihre Schuhe vor das Zimmer stellen, erhalten Sie diese am nächsten Morgen geputzt zurück. • Am Tag der Abreise haben Sie zum Check-out bis um 12:00 Uhr Zeit.
<p>Informationen rund ums Essen und zu Örtlichkeiten</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Der Frühstücksraum / Das Restaurant befindet sich ... <ul style="list-style-type: none"> - neben dem Empfangsbereich des Hotels in der Lobby. - direkt neben der Terrasse. - hier vis-a-vis von der Rezeption. - in der dritten Etage / im Untergeschoss / am Ende des Ganges rechts • Unser Frühstück servieren wir von 6:30 Uhr bis 10:00 Uhr. • (Ich sehe,) Sie haben Vollpension gebucht. Das Mittagessen wird ebenfalls im Frühstücksraum eingenommen. • Hier ist eine Übersicht über die in dieser Woche angebotenen Mittagessenszeiten. Auf der Rückseite finden Sie die Menüs für den Abend. • Unser Restaurant ist ab 18:00 Uhr geöffnet. Warme Speisen erhalten Sie dort bis 22:00 Uhr, am Wochenende bis 24:00 Uhr • Wenn Sie am Abend noch Lust auf einen Aperitif oder einen Cocktail haben: Die Hotelbar hat ab 20:00 Uhr für Sie geöffnet - bis regulär 2:00 Uhr in der Nacht.
<p>Beendigung des Check-ins</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wenn Sie irgendwelche Fragen oder Wünsche haben: Wir sind 24 Stunden für Sie da. Wir werden uns Mühe geben, sie zu erfüllen.



Beschwerdemangement

<p>Verständnis zeigen</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich verstehe Ihre Verärgerung / Ja, das ist wirklich ärerlich. / Ich kann verstehen, dass Sie sich darüber ärgern • Ich kann Sie dafür (von Seiten unseres Hauses) nur um Entschuldigung bitten. • Das tut mir wirklich leid. Ich werde mich sofort darum kümmern. • Der Lärm der aktuellen Baustelle ist wirklich unangenehm, da kann ich Ihnen nur zustimmen.
<p>Weitere Vorgehensweise erläutern</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ich komme sofort hinauf und schaue mir das an / helfe Ihnen. • Ich schicke Ihnen sofort jemanden. / Es kommt gleich jemand. Der Zimmerservice kommt sofort. • Wir versuchen, das Problem so schnell wie möglich zu lösen. • (Bitte haben Sie noch ein wenig Geduld.) Der Haustechniker / Unsere IT-Abteilung / Der Zimmerservice wird sich sofort darum kümmern. • Das wird noch heute repariert / ausgetauscht. • Warten Sie bitte einen Moment. Wir bringen Ihnen das sofort.
<p>Ersatzangebote</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Wir können leider nichts gegen diesen störenden Lärm machen, aber was ich Ihnen anbieten könnte, ist ein Zimmerwechsel: Wir haben noch ein Zimmer zum Hinterhof mit gleicher Ausstattung, das etwas ruhiger ist. • Wir könnten Ihnen ein ruhigeres Zimmer anbieten, Allerdings hat es keinen Balkon. Der Übernachtungspreis dafür läge normalerweise bei 58 Euro. Aufgrund der Unannehmlichkeiten, die Sie hatten, würden wir dafür nur 50 Euro pro Nacht berechnen. • Der Preis <ul style="list-style-type: none"> - bleibt natürlich der gleiche. - wird natürlich reduziert.
<p>Entschädigung</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Und als Entschädigung kann ich Ihnen anbieten, dass Sie es sich an unserer Bar gemütlich machen und etwas trinken. • Wir möchten uns für die entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen. Als kleine Wiedergutmachung erhalten Sie <ul style="list-style-type: none"> - einen Gutschein für das Premium-Wellnepaket unseres Hauses oder - einen Verzehrschein an unser Hotelbar in Höhe von 45 Euro oder - 2 Eintrittskarten für das Konzert von XY am 22.06. in der Konzerthalle.



Check-out

Begrüßung	<ul style="list-style-type: none"> • Guten Morgen, Frau Beier. • Darf ich Sie fragen, ob Sie mit dem Zimmer und dem Service zufrieden waren? War alles recht - der Aufenthalt, das Zimmer? • Ich hoffe, es hat Ihnen bei uns gefallen.
Übergabe Zimmer	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie Ihr Gepäck bereits fertig? Sollen wir es Ihnen nach unten bringen lassen? • Möchten Sie noch einmal auf Ihr Zimmer oder kann ich schon den Schlüssel/ die Zimmerkarte haben?
Rechnung	<ul style="list-style-type: none"> • Sie hatten einige Telefongespräche vom Zimmer aus geführt. Hier sehen Sie die Aufstellung. • Hatten Sie etwas aus der Minibar? • Hier ist Ihre Rechnung. Die Übernachtungskosten finden Sie hier - und hier sind die Zusatzleistungen aufgeführt: das Wellnesspaket, der Stellplatz in der Tiefgarage ... • Wie möchten Sie gerne bezahlen? • Wir akzeptieren Kreditkarten, EC-Karten, Reiseschecks und selbstverständlich auch Bargeld.
Verabschiedung	<ul style="list-style-type: none"> • Auf Wiedersehen und ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise, Herr Birkel. Ich hoffe, wir können Sie bald wieder als unseren Gast / in unserem Hause begrüßen.

