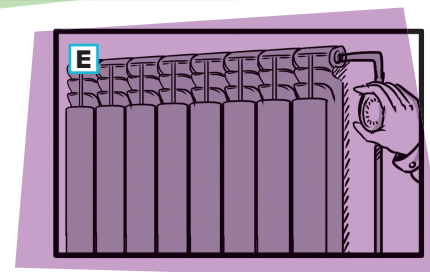
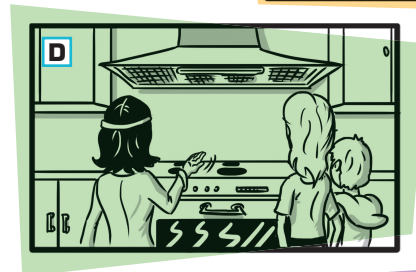
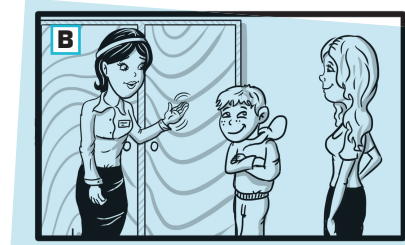
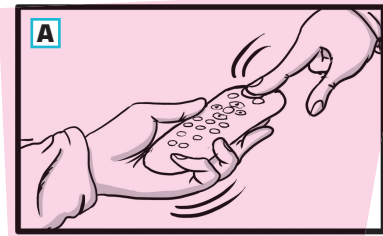


1 Ins Zimmer einweisen

1 Worum geht es auf den Bildern? Hören Sie und kombinieren Sie Bild und Text.

- 1
 - Hier ist der Lichtschalter für das Bad.
 - ▣ Ah ja, gut.
- 2
 - Hier ist die Fernbedienung für den Fernseher. Sie können auch Satellitenprogramm empfangen.
 - ▣ Wo mache ich ihn an?
 - Hier. Ein – aus.
- 3
 - Hier ist die Kochnische.
 - ▣ Und wo kann man einkaufen?
 - Dort drüben ist ein Supermarkt.
- 4
 - Brauchen Sie sonst noch etwas?
 - ▣ Wie macht man denn die Klimaanlage aus?
 - Sie müssen da nach rechts drehen.
 - ▣ Gut. Danke.
- 5
 - ▣ Und wann bringen Sie das Zusatzbett?
 - Wir holen es sofort. Darf ich dich etwas fragen?
Wie heißt du denn?
 - ◆ Michael.
 - Na, dann wünsche ich schöne Ferien.



2 Spielen Sie. Sprechen Sie mit den Händen.

Gäste

Wo/Wie macht man die Klimaanlage aus?
Wo/Wie mache ich den Fernseher / ... an?

Wann bringen/holen Sie das Zusatzbett / ...?
Bitte wechseln Sie die Handtücher / ...

Hotelpersonal

Sie müssen (hier/da) nach rechts/... drehen.
Hier. Ein - aus. Sie können (auch) Satellitenprogramm/
Kabelfernsehen/... empfangen.
Hier/Dort ist der Lichtschalter / ...
Wir bringen/... es/sie/... sofort.
Das mache ich gleich.

2 Auf Wünsche und Reklamationen reagieren



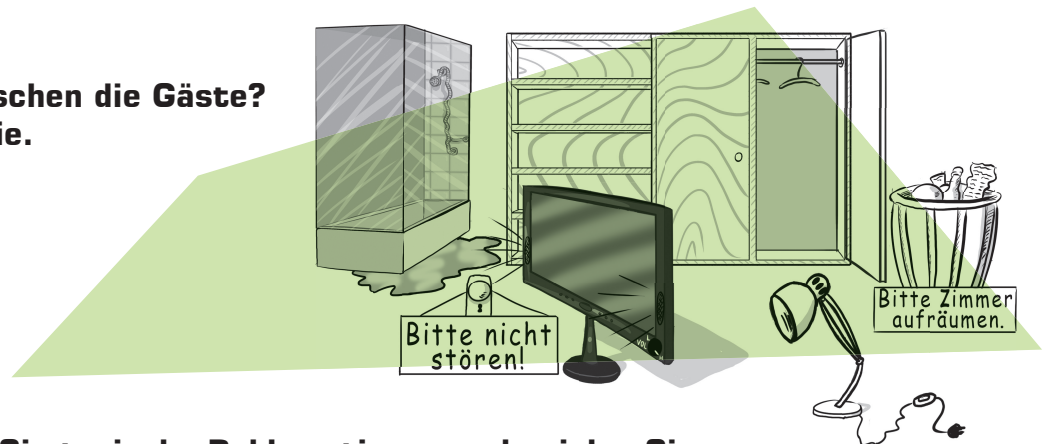
2.2-2.7

3 Einige Gäste rufen an der Rezeption an. Wie ist der Tonfall der Gäste in den Dialogen 1–6? Hören Sie und notieren Sie.

<i>unhöflich/ungeduldig</i>	<i>höflich/sachlich</i>
	1,

- | | |
|---|--|
| <p>1 ■ Die Steckdose im Bad funktioniert nicht.</p> <ul style="list-style-type: none"> Es kommt gleich jemand. <p>2 ▲ Es ist wieder sehr laut nebenan. Wir wollen schlafen.</p> <ul style="list-style-type: none"> Das tut mir aber leid. Ich rufe da noch mal an. <p>3 ◆ Wann bekomme ich die Leselampe?</p> <ul style="list-style-type: none"> Haben Sie bitte etwas Geduld. Wir bringen sie gleich. <p>4 ■ Im Bad sind keine Handtücher und die Seife fehlt.</p> <ul style="list-style-type: none"> Warten Sie bitte einen Moment. Wir bringen sie sofort. | <p>5 ▲ Bitte sagen Sie, wann machen Sie endlich das Zimmer? Und das Bad ist nicht sauber ...</p> <ul style="list-style-type: none"> Entschuldigen Sie. Das Zimmermädchen kommt sofort. <p>6 ▼ Der Abfluss in der Dusche ist verstopft.</p> <ul style="list-style-type: none"> Wir reparieren ihn noch heute. |
|---|--|

4 Was wünschen die Gäste? Spielen Sie.



5 Sammeln Sie typische Reklamationen und spielen Sie.

Gäste

Wann bekomme ich die Leselampe / ...?
 Wann machen Sie das Zimmer / die Betten / ...?
 Hier fehlt Seife / ... / fehlen Handtücher / ...
 Die Steckdose funktioniert/geht nicht / ist kaputt.
 Das Bad / ... ist schmutzig / nicht sauber.
 Der Abfluss / Die Dusche ist verstopft.
 Der Fernseher hat kein Bild / keinen Ton. / ...

Hotelpersonal

Haben Sie doch bitte etwas Geduld.
 Ich rufe/schicke das Zimmermädchen.
 Ich bringe / Wir bringen sie/... sofort/gleich.
 Es kommt (sofort) jemand.
 Wir reparieren ihn/sie noch heute / ...
 Wir bringen das (gleich) in Ordnung.

3 Hinweise für Hotelgäste



6 Worauf weisen die Bilder hin?

7a Lesen Sie. Welcher Hinweis von a bis i passt zu welchem Bild?

- a) Die Skistation ist wegen Lawinengefahr gesperrt.
- b) Reiseauskünfte bekommen Sie an der Rezeption.
- c) Ein Telefon finden Sie rechts neben dem Restaurant.
- d) Verzeihung, hier sind keine Hunde erlaubt.
- e) Entschuldigen Sie bitte. Dort ist ein Schild. Man darf hier nicht rauchen.
- f) Achten Sie auf Ihr Gepäck. Lassen Sie es nicht unbeaufsichtigt.
- g) Bewahren Sie Schmuck und Bargeld im Safe auf. Wir haften nicht für Wertgegenstände im Zimmer.
- h) Machen Sie die Zimmer am Abreisetag bis 12.00 Uhr frei.
- i) Bitte gehen Sie etwas zur Seite. Der Eingang muss frei bleiben.

7b Hören Sie und unterscheiden Sie. Welcher Hinweis ist sachlich, welcher höflich?



8 Sammeln Sie andere Hinweise im Hotel und spielen Sie.

sachlich

Lassen Sie Ihr Gepäck nicht allein/unbeaufsichtigt.
Machen Sie die Zimmer bis 12.00 Uhr frei.
Achten Sie auf Ihr Gepäck / ...
Bewahren Sie Bargeld/... im Safe auf.
Sie dürfen / Man darf hier nicht rauchen.

höflich

Entschuldigen Sie bitte.
Bitte gehen Sie zur Seite / aus dem Weg.

Verzeihung, hier sind keine Hunde erlaubt.
Rauchen ist hier leider verboten / nicht erlaubt.

4 Mitteilungen entgegennehmen

- 9 Anrufer/Besucher/Gäste wollen eine Mitteilung hinterlassen oder abholen. Der Rezeptionist soll die Nachricht verstehen, notieren und weitergeben. Aber vielleicht sprechen die Personen schnell ... Welche Redemittel helfen da weiter? Notieren Sie.**

Kurzform – sachlich	höflich
Aha. Wie bitte? Wer? Wo (genau)? ...	Ich verstehe. Ich verstehe nicht gut / schlecht. / Bitte wiederholen Sie.

10a Lesen Sie. Was fehlt? Erfinden Sie.

1 Von: Hr. Scharf
Für: Fr. Gerlach
Nachricht: wartet / Restaurant

2 Von: Hr. Härtel
Für: Fr. Sonntag
Nachricht: sagt ab / soll anrufen

3 Von: Fr. Evers
Für: Fr. Rafi
Nachricht: kommt um fünf

4 Von: Michael
Für: Eltern
Nachricht: kommen / Michael + Jonas?

5 Von: Fr. Miller
Für: Hr. Frenzel
Nachricht: reist ab / ruft morgen an

10b Wählen Sie eine Situation und spielen Sie das Gespräch.



2.9-2.13

11 Hören Sie und vergleichen Sie. Welche zusätzlichen Informationen bekommen Sie? Welche sind wichtig?

- | | |
|--|---|
| <p>1 ▼ Guten Tag. Mein Name ist Gerlach.
 ● Guten Tag.
 ▼ Gibt es eine Nachricht für mich?
 ● Ja. Herr Scharf erwartet Sie im Restaurant.
 ▼ Danke. Und wo ...?
 ● Gehen Sie hier rechts.</p> <p>2 ■ Härtel am Apparat. Frau Sonntag soll mich anrufen, noch heute. Ich muss für morgen absagen.
 ● Wie bitte? Wer soll Sie anrufen?
 ■ Frau Sonntag, Zimmer 102.</p> <p>3 ● Hier Evers. Ich will eine Nachricht für ... hinterlassen.
 ▲ Für wen, bitte? Können Sie bitte den Namen wiederholen?
 ● Für Frau Rafi. Ich kann sie heute erst um fünf treffen.
 ▲ Aha. Also erst um fünf.
 ● Ja, im Casa Alcalde. Frau Rafi soll ein Taxi nehmen. Ich kann sie nicht holen.</p> | <p>4 ◆ Hier Michael Korsten.
 ▲ Was?
 ◆ Hier Michael.
 ▲ Und Jonas? Wir suchen euch schon drei Stunden. Wo seid ihr denn?
 ◆ Wir kommen gleich.
 ▲ Hallo? Was ...?</p> <p>5 ■ Hier Miller. Ich muss sofort abreisen. Es ist dringend. Ich kann Herrn Frenzel nicht treffen. Er ist im Moment nicht erreichbar. Bitte rufen Sie für mich an.
 ● Was soll ich sagen?
 ■ Sagen Sie, ich rufe morgen so um neun aus Frankfurt an.
 ● Ich verstehe richtig, Sie rufen morgen an?
 ■ Ja, um neun Uhr.</p> |
|--|---|

12 Ergänzen Sie die Notizen in Aufgabe 9 und spielen Sie.

5 Nachrichten übergeben

13a Hören Sie. Wer ist der Anrufer? Wen möchte er sprechen? Worum geht es?



- Hotel Merkur, guten Tag.
- ▲ Guten Tag. Hier Ofner. Ist Familie Meyer im Haus? Zimmer 120.
- Moment. Ich verbinde. ... Da antwortet niemand.
- ▲ Schade. Das ist aber dumm.
- Wollen Sie eine Nachricht hinterlassen?
- ▲ Ja, bitte. Wir kommen heute Abend erst um 20 Uhr an.
- Gut. Ich richte es aus.

13b Hören Sie noch einmal und vergleichen Sie mit dem Zettel. Stimmt alles? Was fehlt? Notieren Sie.



HOTEL MERKUR	
Zimmer <u>120</u>	
Frau/Herr <u>Meyer</u>	
Datum _____ Uhrzeit _____	
Von Frau/ Herrn <u>Ofner</u>	☒ Hat angerufen ☐ Ruft noch mal an ☒ Bitte zurückrufen
Tel. _____	
<u>Sie kommen um 8 Uhr an.</u>	

14 Spielen Sie das Gespräch zwischen Rezeption und Frau Ofner. Dann rufen Sie Frau/Herrn Meyer an.

Anrufer/in	Hotelpersonal
Ist Familie/Frau/Herr ... im Haus?	Moment. Ich verbinde. / Da antwortet niemand. / Die Nummer ist (leider) besetzt.
Schade. / Das ist aber dumm.	Wollen Sie eine Nachricht/Mitteilung hinterlassen? / Soll ich etwas ausrichten?
Nein. Ich rufe später noch einmal an. / Ja. Herr/Frau ... soll mich anrufen.	Wer soll anrufen? / Wen soll er/... anrufen?
Die Nachricht ist für ...	Für wen ist die Nachricht?
Sagen Sie, ich rufe aus ... an. / ...	Ich richte es aus. / Ich gebe Bescheid.

6 Einen Mietwagen besorgen

Wagen-Gruppe	Fahrzeugtyp zum Beispiel	Tarif-Codes			
		01		02	
		3-6 Tage		7-13 Tage	
A	Ford Ka 3-türig	43,-	45,-	39,-	42,-
B	Renault Clio 5-türig	70,-	73,-	68,-	70,-
C	Opel Astra 5-türig	72,-	75,-	69,-	72,-
D	Honda Civic 5-türig	76,-	80,-	71,-	75,-

Nebensaison: 01.04. - 30.06./01.10. - 31.10. Hochsaison: 01.07. - 30.09.
C/D = Klimaanlage Preise pro Tag in Euro



15 Was sehen Sie auf dem Bild? Wo ist das? Wer ist da? Wen ruft der Rezeptionist an?



16 Hören Sie. Welchen Wunsch hat der Gast? Welche Hilfe bietet das Hotelpersonal an?

- Können Sie für morgen einen Mietwagen besorgen?
- Eigentlich macht das die Autovermietung. Aber ich kann für Sie anrufen.
- Das ist aber nett von Ihnen. Und können Sie mich beraten? Wir sind drei Personen.
- Hier ist der Prospekt. ... Da kommt zum Beispiel ein Renault infrage. Wie lange wollen Sie den Wagen denn mieten?
- Vier Tage.
- Dann kostet er 70 Euro pro Tag. Er hat fünf Türen. Oder Sie nehmen einen Ford. Der hat dann ...
- Ich denke, wir nehmen den Renault Clio.

17 Suchen Sie die fehlenden Informationen im Prospekt und ergänzen Sie.

Wagentyp	Ausstattung	Preis pro Tag in der Nebensaison/Hochsaison
Renault Clio	keine Klimaanlage, ...	70 Euro/

18 Erweitern Sie jetzt das Gespräch und spielen Sie.

Gäste

Können Sie einen Mietwagen besorgen?

Können Sie mich/uns beraten? / Können Sie das für mich/uns erledigen?

3 Tage / eine Woche / ...

Wann können wir das Auto holen?

Hotelpersonal

Nein. / Eigentlich macht/besorgt das die Autovermietung. Soll ich für Sie anrufen?

Da kommt zum Beispiel der ... infrage. Der hat Klimaanlage/... Wie lange wollen Sie den Wagen / das Auto mieten?

Dann kostet er ... Euro am Tag / in der Woche / ... Sie können das Auto ab ... Uhr holen.

7 Aussprache: Diphthonge und h-Laut

19 Diphthonge: Hören Sie die Wörter und Sätze. Sprechen Sie nach.

ei/ai	leider / bleiben / Mai	Verzei <u>h</u> ung, der Ei <u>n</u> gang muss lei <u>d</u> er frei blei <u>b</u> en. ➤
eu/äu	heute / Deutsche / Häuser	Heu <u>t</u> e kommen neu <u>n</u> Gäste aus Deu <u>t</u> schland. ➤
au	rauchen / ich bedauere	Ich bed <u>au</u> re, rau <u>ch</u> en ist hier nicht erlau <u>b</u> t. ➤



Sie lesen/schreiben:

h ei ßen / M ai

h eu te / Kr äu ter

Fr au

Sie hören/sprechen:

„ai“

„oi“

„au“

20a h-Laut: Hören Sie die Wortpaare und sprechen Sie nach.

Eis – heiß unten – hinten aus – Haus und – Hund ihr – hier



20b Hören Sie die Sätze und sprechen Sie nach.

Die Heizung ist aus. ➤

Herr Evers kommt heute Abend um acht Uhr. ➤

In Ordnung. Ich hole Herrn Altendorf. ➤

Sie können das Auto um halb elf holen. ➤

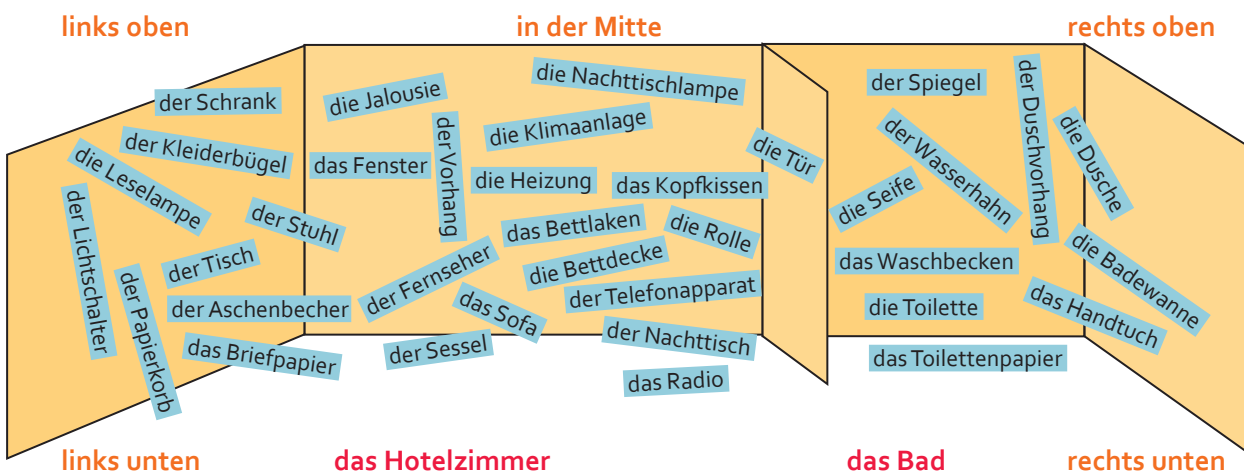
Bitte, hier sind die Handtücher. ➤

Hier sind keine Hunde erlaubt. ➤



8 Wortschatz: Wortfeld „Hoteleinrichtung“

21 Spielen Sie. Welche Wörter kennen Sie? A liest ein Wort vor. A und B hören und überprüfen die Aussprache. Jetzt ist B dran.



22 Welche Wörter sind noch wichtig für Sie? Benutzen Sie ein Wörterbuch. Notieren Sie auch die wichtigsten Pluralformen.

23 Spielen Sie.

1. Die Zimmer haben einen Fernseher.
2. Die Zimmer haben einen Fernseher und ein Radio.
3. Die Zimmer haben einen Fernseher und ein Radio, aber keine Klimaanlage ...

9 Strukturen

Modalverben (II): *wollen, dürfen, sollen*

Wir	wollen	Sie	eine Nachricht	schlafen.
	Wollen			hinterlassen?
Wille/Absicht				
	Darf	ich	dich etwas	fragen?
Man	darf		hier nicht	rauchen.
Erlaubnis/Verbot				
	Soll	ich	etwas	ausrichten?
Frau Sonntag	soll		mich	anrufen.
Auftrag				



PERSONALPRONOMEN	wollen	dürfen	sollen
ich	will	darf	soll
du	will-st	darf-st	soll-st
er, es, sie, man	will	darf	soll
wir	woll-en	dürf-en	soll-en
ihr	woll-t	dürf-t	soll-t
Sie	woll-en	dürf-en	soll-en
sie	woll-en	dürf-en	soll-en

Personalpronomen (I): Nominativ und Akkusativ

NOMINATIV	AKKUSATIV	wen?/ was?
ich	mich	Frau Sonntag soll mich anrufen.
du	dich	Darf ich dich etwas fragen?
er	ihn	Wir reparieren ihn noch heute.
es	es	Das Zusatzbett? Wir holen es sofort.
sie	sie	Die Leselampe? Wir bringen sie gleich.
wir	uns	Können Sie das für uns erledigen?
ihr	euch	Wir suchen euch schon eine Stunde.
Sie	Sie	Soll ich für Sie anrufen?
sie	sie	Die Handtücher? Wir bringen sie sofort.

Artikelwörter und Nomen (III): Singular und Plural**a) Typ 1: -e, -e**

	maskulin	neutrum	maskulin	feminin
SINGULAR	der Tag Konsonant einsilbig	das Problem Konsonant einsilbig	der Pass Konsonant einsilbig	die Nacht Konsonant einsilbig
PLURAL	die Tag -e	die Problem -e	die Päss -e	die Nächt -e

b) Typ 2a: -n

	feminin	(maskulin)
SINGULAR	die Woch -e	der Nam -e ⚠
PLURAL	die Woche -n	die Name -n

c) Typ 2b: -en

	feminin	feminin
SINGULAR	die Wohn -ung Konsonant	die Informat -ion Fremdwort
PLURAL	die Wohnung -en	die Information -en

d) Typ 3: —

	maskulin	neutrum
SINGULAR	der Koff -er der Schlüss -el -er, -el, -en	das Ess -en
PLURAL	die Koffer - die Schlüssel -	die Essen -

e) Typ 4: -er, -er

	neutrum	(maskulin)
SINGULAR	das Kind einsilbig	das Glas einsilbig der Mann ⚠
PLURAL	die Kind -er	die Gläs -er die Männ -er

f) Typ 5: -s

	maskulin	neutrum	feminin
SINGULAR	der Aperitif Fremdwort	das Kino Fremdwort	die E-Mail Fremdwort
PLURAL	die Aperitif -s	die Kino -s	die E-Mail -s

