

Redemittel für Check-in

1. Zeitabhängige Standardbegrüßungen

- Guten **Morgen**, Frau/Herr [Name]! – ab morgens
- Guten **Tag**! Wie war Ihre Reise? – Tageszeit neutral
- Guten **Abend**! Herzlich willkommen im Hotel. – ab Nachmittag

2. Herzlich-gastorientierte Formulierungen

- Herzlich willkommen! Schön, dass Sie da sind.
- Schön, dass Sie bei uns einchecken.
- **Freut mich sehr, Sie persönlich begrüßen zu dürfen.**

3. Offene Hilfsangebote

- Wie kann ich Ihnen **helfen**?
- Kann ich Ihnen **bei** der Reservierung oder dem Gepäck **behilflich** sein?
- Wenn Sie Hilfe brauchen, **rufen** Sie einfach **durch**.

4. Höflich & persönlich

- Frau Schmidt, schön, Sie **wiederzusehen**. – bei Stammgästen
- Möchten Sie sich kurz setzen? Ich schaue sofort nach Ihrer Reservierung.

5. Aufenthaltsdauer

→ Wie lange bleiben Sie bei uns?

Mögliche Antworten:

→ Wir bleiben zwei Nächte.

→ Nur eine Nacht, bitte.

→ Drei Nächte, danke.

6. Frühstück

Mögliche Fragen:

→ Wann servieren Sie Frühstück?

→ Wann gibt es Frühstück?

Mögliche Antworten:

→ Frühstück gibt es **täglich von 7 bis** 10 Uhr.

Mögliche Fragen:

→ Ist das Frühstück **im Preis inbegriffen**? – wichtig bei Buchung.

→ Ist das Frühstück **inklusive**?

Mögliche Antworten:

→ Ja, Frühstück ist **mit inbegriffen**.

→ Nein, Frühstück **kostet extra**.

Mögliche Fragen:

→ Wo ist das Frühstück?

Mögliche Antworten:

→ Das Frühstücksbuffet ist **im Erdgeschoss**.

→ Das Frühstücksbuffet ist **hier daneben**.

→ Das Frühstücksbuffet wird **im Untergeschoss** serviert. Die Treppe hier einfach runter.

7. Zimmertyp

Fragen an der Rezeption:

→ (Möchten Sie ein) **Einzel- oder Doppelzimmer**?

→ **Für wie viele** Personen?

→ (Brauchen Sie) Ein Bett oder zwei Betten?

Mögliche Antworten:

→ Ein Einzelzimmer bitte.

→ Doppelzimmer für zwei Personen.

→ Ein Zimmer mit zwei Betten.

Halbpension/Vollpension:

→ Für mich bitte Frühstück und Abendessen. (**Halbpension**)

→ Frühstück, Mittag- und Abendessen inklusive (**Vollpension**)

8. Schlüsselkarte übergeben

- Hier ist Ihre **Schlüsselkarte**. – Standardform, höflich und klar
- Hier bekommen Sie Ihren **Zimmerschlüssel**. – neutral, ohne Karte oder analog
- Ihre Karte zum Zimmer, bitte. – etwas kürzer, freundlich

9. Weg zum Aufzug weisen

- Der Aufzug ist **dort drüben, links/rechts**.
- Sie nehmen den Aufzug **auf der rechten Seite**.
- Bitte gehen Sie geradeaus – der Aufzug ist **am Ende des Flurs**.

10. Zimmerstandort nennen

- Ihr Zimmer ist auf der zweiten Etage, Zimmer 205.
- Zimmernummer 305, Sie finden es im dritten Stock.
- Sie wohnen in Zimmer 17, im ersten Obergeschoss.



auf der ersten / zweiten / dritten / vierten / ...+ten Etage

im ersten / zweiten / dritten / vierten / ...+ten Stock



11. Abschlussbegrüßung / Wünsche

- Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.
- Genießen Sie Ihren Aufenthalt bei uns!
- Schönen Abend oder eine schöne Zeit in [Stadt]!
- Genießen Sie Ihren Aufenthalt bei uns!
- Schönen Abend wünsche ich Ihnen!
- Hier sind ein paar Restauranttipps in der Nähe.