

Beschwerden professionell lösen

10 Sätze für die Rezeption

Es tut mir sehr leid, dass das passiert ist.

🇪🇸 Lo siento mucho que haya pasado esto.

🇬🇧 I am very sorry that this happened.

Ich verstehe Ihr Problem.

🇪🇸 Entiendo su problema.

🇬🇧 I understand your problem.

Vielen Dank, dass Sie uns das sagen.

🇪🇸 Muchas gracias por decírnoslo.

🇬🇧 Thank you very much for telling us.

Wir kümmern uns sofort darum.

🇪🇸 Nos ocupamos de ello inmediatamente.

🇬🇧 We will take care of it immediately.

Darf ich Ihnen ein anderes Zimmer anbieten?

🇪🇸 ¿Puedo ofrecerle otra habitación?

🇬🇧 May I offer you another room?



Ich gebe die Information sofort an meinen Manager weiter.

-  Transmito la información de inmediato a mi gerente.
-  I will immediately forward the information to my manager.

Wir möchten Ihnen eine Lösung anbieten.

-  Queremos ofrecerle una solución.
-  We would like to offer you a solution.

Vielen Dank für Ihre Geduld.

-  Muchas gracias por su paciencia.
-  Thank you very much for your patience.

Wir schätzen Ihr Feedback sehr.

-  Valoramos mucho sus comentarios.
-  We really appreciate your feedback.

Ich hoffe, Ihr Aufenthalt wird jetzt angenehmer.

-  Espero que su estancia sea ahora más agradable.
-  I hope your stay will now be more pleasant.

Übung: Beschwerden professionell lösen

Vervollständige den Satz (Deutsch)

Setze das passende Wort in die Lücke ein.

1. Es tut mir sehr _____, dass das passiert ist.
2. Vielen _____ für Ihre Geduld.
3. Darf ich Ihnen ein anderes _____ anbieten?



Übersetze in deine Muttersprache

Übersetze die Sätze in deine Muttersprache.

1. Ich verstehe Ihr Problem.
→ _____
2. Wir kümmern uns sofort darum.
→ _____
3. Vielen Dank, dass Sie uns das sagen.
→ _____
4. Wir möchten Ihnen eine Lösung anbieten.
→ _____

Rollenspiel

Arbeite mit einer Partnerin oder einem Partner.

- Person A = Gast (macht eine Beschwerde).
- Person B = Receptionist/in (antwortet mit den Sätzen).
- Wechselt die Rollen.

