

Late Check-Out und No-Show

Der komplette Guide für Hotelmitarbeiter

Für Deutschlernende im Hotelgewerbe | Niveau A2-B1

Willkommen!

Dieses PDF hilft dir, zwei wichtige Hotel-Situationen zu meistern: **Late Check-Out** und **No-Show**.

Du lernst hier:

- Was die Begriffe bedeuten
- Wie du professionell reagierst
- Welche Sätze du brauchst
- Was die Regeln sind

So nutzt du dieses PDF am besten:

1. Lies alle Erklärungen durch
2. Übe die Dialoge laut
3. Lerne die wichtigsten 10 Sätze auswendig
4. Häng die Checkliste neben deinen Computer
5. Wiederhole regelmäßig

Viel Erfolg!



Was bedeutet Late Check-Out?

Late Check-Out = Der Gast möchte **später als normal** auschecken.

Normal Check-Out: meist 10:00 oder 11:00 Uhr

Late Check-Out: z.B. bis 13:00, 14:00 oder 15:00 Uhr

Wann ist Late Check-Out möglich?

✅ JA – wenn:

- Das Zimmer am gleichen Tag **nicht wieder belegt** ist
- Das Hotel nicht ausgebucht ist
- Der Gast früh genug fragt

❌ NEIN – wenn:

- Das Zimmer am gleichen Tag **wieder belegt** ist
- Das Hotel voll ausgebucht ist
- Es zu kurzfristig ist (Housekeeping braucht Zeit!)

Ist Late Check-Out kostenlos?

Das hängt vom Hotel ab:

- Oft **kostenlos** bis 13:00 oder 14:00 Uhr (wenn Zimmer frei)
- Manchmal **gegen Gebühr** (z.B. 50% vom Zimmerpreis)
- Bei VIP-Gästen oder Stammgästen oft als **Service** kostenlos

Was bedeutet No-Show?

No-Show = Der Gast hat gebucht, aber er **kommt nicht** und **sagt nicht ab**.

Wichtig:

→ **MIT Absage** = Stornierung (cancellation) → KEIN No-Show

→ **OHNE Absage** = No-Show

Was passiert bei einem No-Show?

1. **Bis 18:00 Uhr** (oder später) warten wir auf den Gast
2. Wir versuchen, den Gast zu **erreichen** (Telefon, E-Mail)
3. **Keine Antwort?** → No-Show
4. Wenn Gast mit **Kreditkarte garantiert** hat → Wir berechnen die **erste Nacht**
5. Das **Zimmer wird freigegeben** für andere Gäste (Walk-ins)
6. Alles wird im System **dokumentiert**

Wichtige Dialoge

Dialog 1: Late Check-Out anfragen

Gast: "Guten Morgen, kann ich heute bis 14 Uhr im Zimmer bleiben?"

Du: "Guten Morgen! Ja gerne, ich schaue kurz nach, ob das möglich ist."

(Du prüfst im System)

Fall A – Zimmer ist frei:

Du: "Ja, perfekt! Ihr Zimmer ist nicht wieder belegt. Der Late Check-Out bis 14 Uhr ist kostenlos. Ich notiere das für Sie."

Gast: "Super, vielen Dank!"

Du: "Gerne! Genießen Sie Ihren Vormittag!"

Fall B – Zimmer ist belegt:

Du: "Leider ist Ihr Zimmer ab 12 Uhr wieder belegt. Aber Sie können gerne Ihr Gepäck bis 14 Uhr bei uns an der Rezeption lassen. Und unsere Lobby steht Ihnen zur Verfügung."

Gast: "Okay, das geht auch. Danke."

Du: "Sehr gerne! Kommen Sie einfach zur Rezeption, wenn Sie auschecken."

Dialog 2: Late Check-Out am Telefon

Gast (am Telefon): "Hello, I have a reservation for tonight. Can I have a late check-out tomorrow?"

Du: "Yes, of course! Until what time would you like to stay?"

Gast: "Until 2 pm, if possible."

Du: "Let me check... Yes, that's possible! Late check-out until 2 pm is free of charge."

Gast: "Perfect, thank you!"

Du: "You're welcome! I've noted it in your reservation. See you tomorrow!"

Dialog 3: No-Show Situation (Kollegen-Gespräch)

Kollege: "Ist Zimmer 312 angekommen?"

Du: "Nein, Herr Schmidt sollte um 15 Uhr da sein, aber er ist nicht gekommen."

Kollege: "Hast du ihn kontaktiert?"

Du: "Ja, ich habe angerufen und eine E-Mail geschickt. Aber keine Antwort."

Kollege: "Okay, dann ist das ein No-Show. Gib das Zimmer frei. Wir berechnen eine Nacht."

Du: "Alles klar, mache ich."

Dialog 4: Gast ruft wegen Verspätung an

Gast (am Telefon): "Hallo, ich habe eine Reservierung für heute, aber mein Flug hat Verspätung. Ich komme erst um 23 Uhr."

Du: "Kein Problem! Bis wann ist Ihr Flug verspätet?"

Gast: "Ich bin gegen 23 Uhr bei Ihnen."

Du: "Das ist völlig in Ordnung. Unsere Rezeption ist 24 Stunden besetzt. Ihr Zimmer wartet auf Sie. Guten Flug!"

Gast: "Vielen Dank!"

Du: "Gerne! Bis später!"

→ Das ist KEIN No-Show, weil der Gast Bescheid gegeben hat!

Checkliste: Was tun bei Late Check-Out?

- ☐ Gast fragt nach Late Check-Out
- ☐ Freundlich reagieren: "Gerne, ich schaue nach!"
- ☐ Im System prüfen: Ist das Zimmer wieder belegt?
- ☐ **JA, frei** → Late Check-Out anbieten (kostenlos oder gegen Gebühr)
- ☐ **NEIN, belegt** → Alternativen anbieten (Gepäck-Aufbewahrung, Lobby)
- ☐ Entscheidung im System notieren
- ☐ Housekeeping informieren (wichtig!)
- ☐ Gast bestätigen: "Ich habe das notiert!"



Checkliste: Was tun bei No-Show?

- ☐ Gast ist bis 18 Uhr (oder vereinbarte Zeit) nicht angekommen
- ☐ Telefonnummer anrufen
- ☐ E-Mail schicken
- ☐ 1-2 Stunden warten auf Antwort
- ☐ Keine Antwort? → Manager/Supervisor informieren
- ☐ No-Show im System markieren
- ☐ Wenn mit Kreditkarte garantiert → Erste Nacht berechnen
- ☐ Zimmer für Walk-ins freigeben
- ☐ Alles dokumentieren (Zeit, Kontaktversuche, Entscheidung)

Wichtiger Wortschatz

Deutsch	English	Español
der Check-Out	check-out	salida
auschecken	to check out	hacer el check-out
der Late Check-Out	late check-out	salida tardía
später auschecken	to check out later	salir más tarde
der No-Show	no-show	no presentarse
die Stornierung	cancellation	cancelación
absagen	to cancel	cancelar
belegt sein	to be occupied	estar ocupado
frei sein	to be available	estar libre
die Gebühr	fee	tarifa
kostenlos	free of charge	gratuito
gegen Gebühr	for a fee	con cargo
berechnen	to charge	cobrar
verschieben	to reschedule	cambiar la fecha
die Verspätung	delay	retraso
erreichen	to reach	contactar
dokumentieren	to document	documentar
freigeben	to release	liberar
die Gepäck-Aufbewahrung	luggage storage	guardaequipaje
Walk-in	walk-in	sin reserva

Die 10 wichtigsten Sätze

Für Late Check-Out:

1. "Gerne, ich schaue, ob das möglich ist."
2. "Bis wann möchten Sie im Zimmer bleiben?"
3. "Der Late Check-Out ist kostenlos."
4. "Der Late Check-Out kostet 20 Euro extra."
5. "Leider ist das Zimmer wieder belegt."
6. "Sie können Ihr Gepäck gerne bei uns lassen."

Für No-Show:

7. "Der Gast ist nicht angekommen."
8. "Ich habe versucht, den Gast zu erreichen."
9. "Das ist ein No-Show. Wir geben das Zimmer frei."
10. "Wir berechnen eine Nacht."

Übung 1: Richtig oder Falsch?

Lies die Aussagen und markiere: R (richtig) oder F (falsch)

1. ___ Late Check-Out bedeutet: früher auschecken
2. ___ No-Show bedeutet: Der Gast kommt nicht und sagt nicht ab
3. ___ Late Check-Out ist immer kostenlos
4. ___ Bei No-Show wartet man bis 18 Uhr auf den Gast
5. ___ Wenn ein Gast Verspätung hat und anruft, ist das ein No-Show
6. ___ Man sollte versuchen, einen No-Show Gast zu erreichen
7. ___ Late Check-Out geht immer, auch wenn das Zimmer belegt ist
8. ___ Bei No-Show wird oft die erste Nacht berechnet



Übung 2: Was sagst du?

Schreib die passende Antwort:

Situation 1: Ein Gast fragt: "Kann ich bis 15 Uhr bleiben?"

Du sagst: _____

Situation 2: Das Zimmer ist wieder belegt. Was bietest du an?

Du sagst: _____

Situation 3: Ein Gast ist nicht gekommen. Dein Kollege fragt: "Ist Zimmer 205 angekommen?"

Du sagst: _____

Situation 4: Ein Gast ruft an: "Ich komme erst um Mitternacht."

Du sagst: _____

Übung 3: Lückentext

Ergänze die Sätze mit den richtigen Wörtern:

Wörter: belegt • kostenlos • No-Show • später • Gebühr • erreichen • freigeben

1. Der Gast möchte _____ auschecken.
2. Das Zimmer ist nicht wieder _____. Der Late Check-Out ist möglich.
3. Der Late Check-Out ist heute _____.
4. Manchmal kostet Late Check-Out eine _____.
5. Der Gast ist nicht gekommen. Das ist ein _____.
6. Ich versuche, den Gast zu _____.
7. Bei einem No-Show müssen wir das Zimmer _____.



Lösungen

Übung 1:

1. F, 2. R, 3. F, 4. R, 5. F, 6. R, 7. F, 8. R

Übung 2 (Beispielantworten):

1. "Gerne! Ich schaue kurz nach, ob das möglich ist."
2. "Leider ist Ihr Zimmer wieder belegt. Aber Sie können gerne Ihr Gepäck bei uns lassen."

3. "Nein, Herr Müller ist nicht gekommen. Ich habe ihn kontaktiert, aber keine Antwort bekommen. Das ist ein No-Show."
4. "Kein Problem! Unsere Rezeption ist 24 Stunden besetzt. Ihr Zimmer wartet auf Sie."

Übung 3:

1. später, 2. belegt, 3. kostenlos, 4. Gebühr, 5. No-Show, 6. erreichen, 7. freigeben



Schau auch unser YouTube-Video!

"Hotel-Deutsch: Late Check-Out und No-Show erklärt"



Alle Begriffe mit perfekter Aussprache



Echte Dialoge zum Mitüben



Tipps für schwierige Situationen

Viel Erfolg im Hotel! Du schaffst das! 🏠✨

© 2025 - Deutsch für Hotelmitarbeiter

