



10 Hotel-Sätze, die dich sofort professioneller klingen lassen

Für Hotelmitarbeiter | Niveau B1-B2

Willkommen!

Dieses PDF hilft dir, **sicher und professionell im Hotel** zu kommunizieren.

Du lernst hier: Die 10 wichtigsten Hotel-Sätze

- Wann du welchen Satz verwendest
- Warum Lehrbuch-Deutsch im Hotel nicht funktioniert
- Wie du beruhigend und kompetent klingst

Hotel-Deutsch ist nicht kompliziert – es ist kürzer, klarer und sicherer.

Die wichtigste Regel

Im Hotel gilt: SICHER schlägt KORREKT.

Gäste brauchen keine perfekte Grammatik.

Gäste brauchen Sicherheit, dass du ihr Problem lösen kannst.

Je kürzer und klarer dein Satz → desto professioneller wirkst du.

Das Problem mit Lehrbuch-Deutsch

Im Deutschkurs lernst du:

- "Könnten Sie bitte..."
- "Würden Sie vielleicht..."
- "Wären Sie so freundlich..."

Das ist perfekt für Prüfungen, aber im Hotel klingt es schwach und unsicher.

Warum?

- Zu lange Sätze wirken unsicher
- Zu viele Konjunktive ("könnte", "würde") klingen zögerlich
- Zu viele Entschuldigungen fokussieren auf das Problem, nicht auf die Lösung

Hotel-Deutsch: Kurz, klar, beruhigend

Hotel-Deutsch ist:

- Kurz (max. 5-7 Wörter)
- Klar (keine Umschweife)
- Aktiv ("Ich mache" statt "Ich könnte")
- Lösungsorientiert (Fokus auf Handlung)

Die 10 wichtigsten Hotel-Sätze

SATZ 1: Zeit gewinnen am Check-in

- **✗ Lehrbuch:** "Könnten Sie bitte einen Moment warten?"
- **✓ Hotel:** "Einen kleinen Moment, ich kümmere mich."

Warum dieser Satz besser ist:

- "Ich kümmere mich" zeigt Handlung und Verantwortung
- Du sagst nicht "warten" (negativ), sondern zeigst, was du tust (positiv)
- Kurz und klar



Wann verwendest du diesen Satz?

- Bei der Anmeldung am Check-in
- Wenn du etwas im Computer nachschauen musst
- Wenn das System langsam lädt
- Wenn du kurz mit einem Kollegen sprechen musst

Weitere Varianten:

- "Einen Moment, ich schaue das für Sie nach."
- "Gleich fertig, ich prüfe das gerade."
- "Einen kleinen Moment, ich hole Ihnen die Unterlagen."

SATZ 2: Problem melden

-  **Lehrbuch:** "Das tut mir leid. Das wusste ich nicht."
-  **Hotel:** "Danke für den Hinweis, ich schaue das direkt an."

Warum dieser Satz besser ist:

- Du bedankst dich statt dich endlos zu entschuldigen
- "Ich schaue das an" = sofortige Handlung
- Positiver Ton statt defensiv



Wann verwendest du diesen Satz?

- Wenn ein Gast ein Problem meldet
- Wenn etwas im Zimmer nicht funktioniert
- Wenn eine Beschwerde kommt
- Wenn du einen Fehler entdeckst

Weitere Varianten:

- "Vielen Dank für die Information, ich kümmere mich sofort."
- "Danke, dass Sie das sagen. Ich löse das gleich."
- "Gut, dass Sie Bescheid geben. Ich schaue das sofort an."

SATZ 3: Unklare Wünsche

-  **Lehrbuch:** "Ich verstehe nicht."
-  **Hotel:** "Einen Moment – ich kläre das kurz."

Warum dieser Satz besser ist:

- "Ich verstehe nicht" klingt hilflos
- "Ich kläre das" zeigt Kontrolle und Kompetenz
- Du sagst nicht "Ich weiß nicht", sondern "Ich finde es heraus"



Wann verwendest du diesen Satz?

- Wenn der Gast etwas Kompliziertes fragt
- Wenn du die Antwort nicht sofort weißt
- Wenn du einen Kollegen oder Manager fragen musst
- Wenn du Zeit zum Nachdenken brauchst

Weitere Varianten:

- "Ich prüfe das kurz für Sie."
- "Lassen Sie mich das kurz nachschauen."
- "Einen Moment, ich hole die Information für Sie."

SATZ 4: Verzögerung kommunizieren

-  **Lehrbuch:** "Ich muss noch etwas überprüfen."
-  **Hotel:** "Ich gebe Ihnen gleich Bescheid."

Warum dieser Satz besser ist:

- Der Gast will nicht wissen, was du tun musst
- Der Gast will wissen, wann er eine Antwort bekommt
- Klarer Zeitrahmen beruhigt

Wann verwendest du diesen Satz?

- Wenn du etwas nachfragen musst
- Wenn du auf eine E-Mail wartest
- Wenn du mit der Küche/Housekeeping sprechen musst
- Wenn die Antwort nicht sofort verfügbar ist

Weitere Varianten:

- "In 5 Minuten habe ich die Antwort für Sie."
- "Ich melde mich bei Ihnen, sobald ich mehr weiß."
- "Ich rufe Sie auf dem Zimmer an, wenn ich Bescheid weiß."

SATZ 5: Beschwerde – DER WICHTIGSTE SATZ! 🔥

- ❌ **Lehrbuch:** "Das ist nicht möglich."
- ✅ **Hotel:** "Ich verstehe Ihren Wunsch – aktuell geht das so leider nicht."

Warum dieser Satz besser ist:

- "Ich verstehe" zeigt Empathie BEVOR du "nein" sagst
- Du erklärst nicht warum nicht – du zeigst nur Verständnis
- "Aktuell" lässt Spielraum (später könnte es gehen)
- Weicher, aber klar

WICHTIG:

Verstehen ≠ Versprechen

Du verstehst den Wunsch, aber du versprichst nichts!

Wann verwendest du diesen Satz?

- Bei Sonderwünschen, die nicht gehen
- Wenn ein Zimmer-Upgrade nicht möglich ist
- Wenn Late Check-out nicht verfügbar ist
- Bei Beschwerden, die du nicht sofort lösen kannst

Die Formel:

Empathie + klare Aussage + Alternative (wenn möglich)

"Ich verstehe Ihren Wunsch – aktuell geht das nicht. Aber ich kann Ihnen [Alternative] anbieten."

Weitere Varianten:

- "Ich verstehe Sie – leider ist das Zimmer schon belegt."
- "Das kann ich gut nachvollziehen – heute ist das leider nicht möglich."
- "Ich verstehe, dass das wichtig für Sie ist – aktuell haben wir keine freien Zimmer mehr."

SATZ 6: Stressmoment

- **✗ Lehrbuch:** "Ich habe gerade viel zu tun."
- **✓ Hotel:** "Ich bin gleich bei Ihnen."

Warum dieser Satz besser ist:

- Dein Stress interessiert den Gast nicht
- "Ich bin gleich bei Ihnen" = Versprechen + Zeitrahmen
- Positiv statt defensiv

Wann verwendest du diesen Satz?

- Wenn mehrere Gäste gleichzeitig warten
- Wenn das Telefon klingelt, während du einen Gast bedienst
- Wenn du gerade mit einer Aufgabe beschäftigt bist
- Bei Check-in/Check-out Rush

Weitere Varianten:

- "Einen Moment, ich komme sofort zu Ihnen."
- "Gleich fertig, dann bin ich für Sie da."
- "Ich kümmere mich gleich um Sie."

SATZ 7: Fehler korrigieren

- **✗ Lehrbuch:** "Es tut mir so furchtbar leid, dass Sie so lange warten mussten."
- **✓ Hotel:** "Danke für Ihre Geduld."

Warum dieser Satz besser ist:

- Fokus auf Lösung, nicht auf Problem
- Positiv statt negativ
- Kurz statt lang
- Würdigt den Gast statt dich zu entschuldigen

Wann verwendest du diesen Satz?

- Nach einer Wartezeit
- Nach einer Verzögerung



- Wenn etwas länger gedauert hat
- Nach einer erfolgreichen Problemlösung

Weitere Varianten:

- "Vielen Dank für Ihr Verständnis."
- "Danke, dass Sie gewartet haben."
- "Ich schätze Ihre Geduld."

WICHTIG:

Eine Entschuldigung ist manchmal nötig – aber dann **eine** klare Entschuldigung + Fokus auf Lösung.

Gut: "Entschuldigung für die Wartezeit. Danke für Ihre Geduld."

Schlecht: "Es tut mir so leid, wirklich, das hätte nicht passieren dürfen, ich weiß auch nicht, wie das sein konnte..."

SATZ 8: Abschluss eines Gesprächs

- **✗ Lehrbuch:** "Haben Sie noch Fragen?"
- **✓ Hotel:** "Kann ich noch etwas für Sie tun?"

Warum dieser Satz besser ist:

- Aktiver und serviceorientierter
- "Etwas tun" = Handlung
- "Fragen" = passiv

Wann verwendest du diesen Satz?

- Am Ende eines Check-ins
- Nach einer Problemlösung
- Bevor der Gast geht
- Am Ende eines Telefonats

Weitere Varianten:

- "Gibt es noch etwas, womit ich Ihnen helfen kann?"
- "Brauchen Sie noch etwas?"
- "Sonst noch ein Wunsch?"

SATZ 9: Zeit gewinnen bei Unsicherheit

- ❌ **Lehrbuch:** "Ähm... ich weiß nicht."
- ✅ **Hotel:** "Ich prüfe das kurz für Sie."

Warum dieser Satz besser ist:

- "Ich weiß nicht" = schwach
- "Ich prüfe das" = proaktiv und professionell
- Zeigt, dass du die Antwort bekommen wirst

Wann verwendest du diesen Satz?

- Bei Fragen, die du nicht sofort beantworten kannst
- Bei technischen Fragen
- Bei Fragen zu anderen Abteilungen
- Bei Fragen zu lokalen Attraktionen, die du nicht kennst

Weitere Varianten:

- "Ich schaue das für Sie nach."
- "Ich hole die Information für Sie."
- "Ich frage kurz bei meinem Kollegen nach."

SATZ 10: Autorität zeigen – DER MERKSATZ 💪

- ❌ **Lehrbuch:** "Ich werde versuchen, das zu erledigen."
- ✅ **Hotel:** "Ich kümmere mich darum."

Warum dieser Satz besser ist:

Drei Wörter. Volle Wirkung.

- Keine Unsicherheit
- Keine Ausreden
- Nur Handlung
- Der mächtigste Satz im Hotel

Wann verwendest du diesen Satz?

- Bei jedem Problem
- Bei jeder Aufgabe
- Bei jeder Bitte
- Als Standard-Antwort

Weitere Varianten:

- "Ich mache das."
- "Ich erledige das für Sie."
- "Das übernehme ich."

WICHTIG:

Sag diesen Satz NUR, wenn du es auch wirklich tust!

Versprechen = Vertrauen.

Wenn du es nicht tun kannst, sage es klar.

PRAKTISCHE SITUATIONEN

Situation 1: Check-in ist langsam

Problem: Das System lädt langsam. Der Gast wartet.

Schlecht: "Entschuldigung, das System ist heute langsam."

Gut: "Einen kleinen Moment, ich kümmere mich. Hatten Sie eine gute Anreise?"

Warum: Du erklärst das Problem nicht (interessiert den Gast nicht) und lenkst mit Small Talk ab.

Situation 2: Zimmer ist nicht fertig

Problem: Gast kommt früh, Zimmer ist noch nicht gereinigt.

Schlecht: "Ihr Zimmer ist leider noch nicht fertig. Sie müssen warten."

Gut: "Ihr Zimmer wird gerade vorbereitet. Ich gebe Ihnen in 30 Minuten Bescheid. Möchten Sie in der Zwischenzeit Ihr Gepäck hier lassen und einen Kaffee trinken?"

Warum: Du gibst einen Zeitrahmen + bietest eine Alternative.

Situation 3: Beschwerden über Lärm

Problem: Gast beschwert sich über laute Nachbarn.

Schlecht: "Das tut mir leid. Ich kann da nichts machen."

Gut: "Danke für den Hinweis. Ich spreche sofort mit den Gästen. Falls es weiterhin laut ist, rufen Sie mich bitte direkt an."

Warum: Du zeigst sofortige Handlung + gibst eine Lösung für den Fall, dass es nicht hilft.

Situation 4: Upgrade nicht möglich

Problem: Gast fragt nach kostenlosem Upgrade.

Schlecht: "Das ist nicht möglich."

Gut: "Ich verstehe Ihren Wunsch – leider sind alle größeren Zimmer schon belegt. Aber ich kann Ihnen einen Late Check-out bis 14 Uhr anbieten."

Warum: Empathie + klare Aussage + Alternative.

Situation 5: Technisches Problem

Problem: WLAN funktioniert nicht.

Schlecht: "Ich weiß nicht, warum das WLAN nicht geht."

Gut: "Ich prüfe das sofort für Sie. In der Zwischenzeit kann ich Ihnen einen mobilen Hotspot bringen. Ich komme in 5 Minuten zu Ihnen."

Warum: Sofortige Lösung + Alternative + Zeitrahmen.



VERGLEICHSTABELLE

Situation	❌ Lehrbuch-Deutsch	✅ Hotel-Deutsch
Zeit gewinnen	Könnten Sie warten?	Ich kümmere mich
Problem	Das tut mir leid	Danke für den Hinweis
Nichts verstehen	Ich verstehe nicht	Ich kläre das kurz
Verzögerung	Ich muss überprüfen	Ich gebe Ihnen Bescheid
Nein sagen	Das ist nicht möglich	Ich verstehe – aktuell geht das nicht
Stress	Ich habe viel zu tun	Ich bin gleich bei Ihnen
Fehler	Es tut mir furchtbar leid	Danke für Ihre Geduld
Abschluss	Haben Sie Fragen?	Kann ich noch etwas tun?
Unsicher	Ich weiß nicht	Ich prüfe das für Sie
Autorität	Ich versuche das	Ich kümmere mich darum

ZUM AUSSCHNEIDEN UND AUFHÄNGEN

Schneide diese Box aus und hänge sie neben deinen Computer:

PROFI-TIPPS

Tipp 1: Vermeide Konjunktiv

- ❌ "Ich könnte das für Sie machen."
- ✅ "Ich mache das für Sie."

Konjunktiv ("könnte", "würde", "hätte") klingt unsicher.

Tipp 2: Sprich in der Ich-Form

- ❌ "Das wird gemacht."
- ✅ "Ich mache das."

Passive Form = keine Verantwortung.

Ich-Form = Verantwortung und Autorität.



Tipp 3: Vermeide "aber"

- ❌ "Ich verstehe Sie, aber das geht nicht."
- ✅ "Ich verstehe Sie – leider geht das nicht."

"Aber" negiert alles davor.
Nutze Gedankenstrich oder Punkt.

Tipp 4: Fokus auf Lösung

- ❌ "Das Problem ist, dass..."
- ✅ "Ich biete Ihnen... an."

Gäste wollen keine Problemerkklärung.
Sie wollen Lösungen.

Tipp 5: Drei-Wort-Regel

Die mächtigsten Sätze im Hotel haben 3-5 Wörter:

- Ich kümmere mich.
- Ich prüfe das.
- Ich gebe Bescheid.
- Danke für Ihre Geduld.

Kurz = klar = sicher.

ÜBUNG: Wie würdest du reagieren?

Übung 1:

Ein Gast sagt: "Das WLAN funktioniert nicht!"

Deine Antwort: _____

Übung 2:

Ein Gast fragt: "Kann ich bis 15 Uhr im Zimmer bleiben?"
(Das Zimmer ist um 12 Uhr belegt)

Deine Antwort: _____

Übung 3:

Ein Gast wartet schon 10 Minuten am Check-in.

Deine Antwort: _____



Aula Alemana

Effektives Deutschtraining für Hotels

Lösungsvorschläge:

"Danke für den Hinweis, ich prüfe das sofort für Sie. Ich rufe Sie gleich auf dem Zimmer an."

"Ich verstehe Ihren Wunsch - leider ist das Zimmer ab 12 Uhr belegt. Aber Sie können gerne Ihr Gepäck bis 15 Uhr bei uns lassen."

"Danke für Ihre Geduld. Ich bin gleich für Sie da."

ZUSAMMENFASSUNG

Hotel-Deutsch ist:

- Kurz (max. 5-7 Wörter)
- Klar (keine Umschweife)
- Aktiv ("Ich mache" statt "Ich könnte")
- Lösungsorientiert (Fokus auf Handlung, nicht Problem)
- Beruhigend (zeigt Kontrolle und Sicherheit)

Die wichtigste Regel:

SICHER schlägt KORREKT

Gäste wollen keine perfekte Grammatik.

Sie wollen Sicherheit, dass du ihr Problem lösen kannst.

Der mächtigste Satz:

"Ich kümmere mich darum."

Du sprichst nicht zu wenig Deutsch. Du sprichst nur das falsche Deutsch. Jetzt kennst du das richtige. Nutze diese 10 Sätze ab morgen bei der Arbeit. Du wirst sofort merken: Die Reaktionen ändern sich.

Viel Erfolg!

Izabela

Gemeinsam Wege finden

www.aulaalemana.com | info@aulaalemana.com | +34 611 366 724

@Aula.Alemana

