

Kommunikations-Checkliste für Hotelteams

Ist Ihr Deutschtraining fit für die Arbeitsrealität?

Diese Checkliste hilft Ihnen zu bewerten, ob Ihr aktuelles Sprachtraining die kommunikativen Anforderungen Ihres Hotelbetriebs erfüllt - oder ob Sie in Lösungen investieren, die an der Arbeitsrealität vorbeigehen.

Gehen Sie die Punkte durch und markieren Sie, was bereits funktioniert und wo Handlungsbedarf besteht.

1. Gästekontakt und Servicequalität

- ☐ Mitarbeiter können Gästebeschwerden auf Deutsch deeskalieren - nicht nur verstehen, sondern aktiv beruhigen und Lösungen anbieten
- ☐ Check-in und Check-out laufen auf Deutsch reibungslos - auch bei Sonderwünschen oder unerwarteten Situationen
- ☐ Telefonannahme funktioniert professionell - Mitarbeiter können Anfragen korrekt weiterleiten und Informationen präzise notieren
- ☐ Ihr Team kann Gästen auf Deutsch Empfehlungen geben - Restaurant, Sehenswürdigkeiten, Transport
- ☐ Mitarbeiter wissen, wann sie förmlich ("Sie") und wann sie kollegial ("Du") mit Gästen sprechen sollten

2. Teamkommunikation und operative Effizienz

- ☐ Übergaben zwischen Schichten funktionieren klar und vollständig - ohne dass wichtige Informationen verloren gehen
- ☐ Internationale Mitarbeiter können Probleme im Team direkt ansprechen - nicht über Umwege durch Führungskräfte
- ☐ Housekeeping kann technische Defekte präzise melden - so, dass Maintenance sofort versteht, was zu tun ist
- ☐ Mitarbeiter sprechen im Team natürlich und kollegial - nicht übermäßig förmlich oder distanziert
- ☐ Deutsche Kollegen müssen nicht ständig "übersetzen" oder Anweisungen wiederholen

3. Kulturelle Integration und Mitarbeiterbindung

- ☐ Internationale Mitarbeiter werden als vollwertige Teammitglieder wahrgenommen
- nicht als "die, die kein Deutsch können"
- ☐ Neue Mitarbeiter verstehen, wann Hochdeutsch angemessen ist und wann Alltagssprache erwartet wird
- ☐ Ihr Team weiß, wie man Small Talk auf Deutsch führt - in der Pause, beim Schichtwechsel, im informellen Kontext
- ☐ Mitarbeiter fühlen sich sprachlich sicher genug, um Verantwortung zu übernehmen - z.B. Gäste eigenständig betreuen oder Kollegen einarbeiten
- ☐ Sprachbarrieren sind kein Grund für frühzeitige Kündigungen in Ihrem Haus

4. Führung und Eskalationsmanagement

- ☐ Führungskräfte müssen nicht bei jeder Gästebeschwerde eingreifen - Mitarbeiter können erste Klärungen selbst leisten
- ☐ Mitarbeiter verstehen Arbeitsanweisungen beim ersten Mal - ohne mehrfache Erklärungen
- ☐ Teambesprechungen sind effizient - internationale Mitarbeiter können aktiv teilnehmen, nicht nur zuhören
- ☐ Mitarbeitergespräche (Feedback, Entwicklung, Zielvereinbarungen) laufen auf Deutsch produktiv
- ☐ Ihr Team kann Sicherheitsanweisungen verstehen und im Ernstfall korrekt umsetzen

Auswertung: Was bedeutet Ihr Ergebnis?

Ergebnis	Interpretation
16-20 Punkte	Ihr Team ist sprachlich arbeitsfähig. Kommunikation ist kein operatives Risiko. Fokus jetzt: Feinschliff und kontinuierliche Weiterentwicklung.
11-15 Punkte	Solide Basis, aber Lücken in kritischen Bereichen. Investieren Sie gezielt in Teamkommunikation und Deeskalationstraining - dort entstehen die größten Kosten.
6-10 Punkte	Sprachbarrieren verursachen operative Ineffizienz. Führungskräfte kompensieren täglich. Hier liegt messbares Verbesserungspotenzial - und ROI.
0-5 Punkte	Kommunikation ist ein strukturelles Betriebsproblem. Gästezufriedenheit, Teamdynamik und Mitarbeiterbindung leiden messbar. Strukturiertes Training ist dringend erforderlich.

Was jetzt?

Wenn Sie **mehr als 5 Punkte unmarkiert gelassen haben**, sprechen Sie mit uns. Wir sprechen nicht über Grammatik, sondern über Ihre Zahlen, Ihre Teamstruktur, Ihre operativen Herausforderungen.

HotelDeutsch Pro ist kein Sprachkurs. Es ist ein strukturiertes Trainingssystem für Hotels mit internationalem Personal - entwickelt von einer zertifizierten DaF-Trainerin mit 10 Jahren Erfahrung in der Hotellerie-Branche.

Wir trainieren keine Grammatik. Wir trainieren Gesprächssituationen, die täglich in Ihrem Betrieb vorkommen.

Kontakt und Erstgespräch

Izabela Lopez

Website: www.aulaalemana.com

E-Mail: info@aulaalemana.com

Tel.: +34 611 366 724

© 2025 Aula Alemana / HotelDeutsch Pro

