

Typische Sätze für die Rezeption

Modul 3 – Kommunikationsstruktur im Gästekontakt

Auszug aus dem Trainingssystem [HotelDeutsch Pro](#)

Für Ihre Mitarbeitenden

Diese Sätze können Sie direkt im Arbeitsalltag verwenden. Drucken Sie diese Seite aus und legen Sie sie griffbereit an der Rezeption aus.

1. Check-In: Gäste professionell empfangen

Begrüßung am Check-in

- Guten Tag! Herzlich willkommen im [Hotelname]. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Schönen guten Tag! Haben Sie eine Reservierung?
- Willkommen! Darf ich bitte Ihren Namen wissen?

Reservierung prüfen

- Einen Moment bitte, ich schaue nach Ihrer Reservierung.
- Perfekt, ich habe Ihre Buchung gefunden. Sie haben ein Doppelzimmer für drei Nächte gebucht.
- Könnten Sie mir bitte Ihren Ausweis zeigen?
- Ich benötige noch eine Kreditkarte für die Kaution.

Zimmer erklären

- Ihr Zimmer ist die Nummer 304 im dritten Stock.
- Der Aufzug ist dort links. Ihr Zimmer befindet sich rechts am Ende des Ganges.
- Das Frühstück gibt es von 7 bis 10 Uhr im Restaurant im Erdgeschoss.
- Das WLAN-Passwort finden Sie auf der Karte in Ihrem Zimmer.
- Bei Fragen erreichen Sie uns unter der Nummer 0. Wir sind 24 Stunden für Sie da.

Check-in abschließen

- Hier ist Ihr Zimmerschlüssel. Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt!
- Wenn Sie Hilfe brauchen, rufen Sie uns einfach an. Wir helfen Ihnen gern.
- Viel Spaß in [Stadt/Region]!

2. Beschwerden: Ruhig Und professionell reagieren

Gast ist unzufrieden – Erste Reaktion

- Das tut mir sehr leid. Was genau ist das Problem?
- Ich verstehe, dass Sie verärgert sind. Lassen Sie mich Ihnen helfen.
- Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten. Ich kümmere mich sofort darum.

Zimmer-Probleme (Sauberkeit, Defekte, Lärm)

- Ich sende sofort jemanden vom Housekeeping zu Ihnen.
- Wir wechseln Ihr Zimmer umgehend. Ich suche ein ruhigeres Zimmer für Sie.
- Ich informiere die Technik. Sie kommen in den nächsten 15 Minuten zu Ihnen.
- Möchten Sie in der Zwischenzeit etwas trinken? Das geht aufs Haus.

Reservierung stimmt nicht

- Lassen Sie mich die Reservierung noch einmal prüfen.
- Hier gab es offenbar ein Missverständnis. Wir finden eine Lösung.
- Ich kann Ihnen ein Upgrade anbieten, ohne Aufpreis.
- Ich spreche mit meinem Vorgesetzten. Einen Moment bitte.

Entschuldigung und Abschluss

- Nochmals vielen Dank für Ihre Geduld. Ist jetzt alles in Ordnung?
- Wir möchten uns für die Unannehmlichkeiten entschuldigen. Darf ich Ihnen einen Gutschein für die Bar anbieten?
- Wenn noch etwas ist, melden Sie sich bitte jederzeit. Wir sind für Sie da.
- Ich hoffe, Sie können Ihren Aufenthalt jetzt genießen.

3. Probleme lösen: Praktische Situationen

Gast findet sein Zimmer nicht

- Kein Problem, ich zeige es Ihnen. Kommen Sie bitte mit.
- Gehen Sie mit dem Aufzug in den dritten Stock. Dann nach rechts.
- Möchten Sie, dass ich jemanden mitschicke, der Ihnen das Zimmer zeigt?

Zimmerschlüssel funktioniert nicht

- Ich programmiere die Karte neu. Das dauert nur einen Moment.
- Hier ist eine neue Karte. Versuchen Sie es bitte noch einmal.
- Falls es wieder nicht funktioniert, rufen Sie mich bitte an: Nummer 0.

Gast braucht Taxi / Wegbeschreibung

- Ich bestelle Ihnen gerne ein Taxi. Wann möchten Sie fahren?
- Das Taxi ist in etwa 10 Minuten da.
- Zum Bahnhof sind es zu Fuß 15 Minuten. Ich zeige Ihnen den Weg auf der Karte.
- Mit der U-Bahn brauchen Sie drei Stationen. Die Haltestelle ist direkt vor dem Hotel.

Notfall (Krankheit, Verletzung, Feuer)

- Bleiben Sie ruhig. Ich rufe sofort einen Krankenwagen.
- Wo tut es weh? Brauchen Sie einen Arzt?
- Ich hole den Erste-Hilfe-Kasten. Bleiben Sie bitte hier sitzen.
- **Bei Feuer:** Ruhe bewahren! Verlassen Sie bitte das Gebäude über die Notausgänge.

4. Telefon: Professionell antworten

Telefon entgegennehmen

- [Hotelname], Rezeption, guten Tag. Mein Name ist [Ihr Name]. Wie kann ich Ihnen helfen?
- Guten Tag, hier ist die Rezeption. Was kann ich für Sie tun?

Namen und Zimmernummer verstehen

- Darf ich bitte Ihren Namen wissen?
- Könnten Sie das bitte buchstabieren? A wie Anton, B wie Berta...
- In welchem Zimmer sind Sie? Zimmernummer bitte.
- Entschuldigung, könnten Sie das bitte wiederholen?

Weiterleiten oder zurückrufen

- Einen Moment, ich verbinde Sie.
- Tut mir leid, die Leitung ist besetzt. Kann ich etwas ausrichten?
- Ich notiere mir Ihre Nummer. Wir rufen Sie in 10 Minuten zurück.
- Vielen Dank für Ihren Anruf. Auf Wiederhören!