

Gruppenreservierungen am Telefon auf Deutsch

Auszug aus dem Training HotelDeutsch Pro

WARUM DIESE ÜBUNGEN?

Ein einziger Fehler bei einer Gruppenreservierung kann den kompletten Serviceabend destabilisieren: falsche Personenzahl, vergessene Allergien, unklare Zeitfenster. Kommunikation am Telefon muss trainiert sein, nicht zufällig passieren.

Du bist am Telefon nicht nur der Ansprechpartner - du bist die **Schnittstelle zwischen Gast, Küche und Service**. Wenn diese Schnittstelle nicht klar arbeitet, entstehen Fehler entlang der gesamten Servicekette.

1. TYPISCHE FEHLER VERMEIDEN

Offene vs. strukturierte

Fragen Offene Fragen klingen freundlich - aber sie erzeugen Chaos im Zeitmanagement.

Zu offen	Professionell
Wann möchten Sie kommen?'	Wir haben Kapazitäten zwischen 18:30 und 19 Uhr. Wann passt es besser?
Gibt dem Gast zu viel Spielraum und führt zu Informationsverlust.	Reduziert die Entscheidungszeit und erhöht die Planbarkeit im Betrieb.

2. SYSTEMATISCH FRAGEN

Die 4 Pflichtinformationen bei jeder Gruppenreservierung

Professionelle Mitarbeitende fragen immer in dieser Reihenfolge. Fehlende Informationen führen später zu Fehlern, Verzögerungen und unnötigem Stress.

1	Personenzahl Wie viele Personen umfasst Ihre Gruppe?
2	Datum & Uhrzeit Für welchen Zeitraum / welche Uhrzeit möchten Sie reservieren?
3	Menüwünsche & Allergien Haben einige Personen besondere Menüwünsche oder Allergien?
4	Sitzplatzpräferenzen Haben Sie Wünsche zur Sitzordnung oder zum Tischbereich?

3. MUSTERDIALOG

Komplettes Telefongespräch:

Gruppenreservierung

Lies den Dialog laut vor. Achte auf die fett markierten Schlüsselphrasen.

Mitarbeiterin	Guten Tag, Hotel Perlenstrand. Sie sprechen mit Frau Anna Berger. Wie kann ich Ihnen helfen?
Gast	Guten Tag, ich möchte eine Gruppenreservierung machen.
Mitarbeiterin	Sehr gerne. Darf ich zuerst Ihren Namen und den Firmennamen notieren?
Gast	Ja, mein Name ist Frau Kowalski von der Firma Global Events.
Mitarbeiterin	Vielen Dank, Frau Kowalski. Für welchen Zeitraum möchten Sie die Zimmer reservieren?
Gast	Vom 12. bis 15. Oktober.

Mitarbeiterin	Einen Moment, ich prüfe die Verfügbarkeit. - Ja, für diesen Zeitraum haben wir noch Kapazitäten. Wie viele Personen umfasst Ihre Gruppe?
Gast	Wir sind etwa 18 Personen.
Mitarbeiterin	Bevorzugen Sie Einzel- oder Doppelzimmer?
Gast	Die meisten Doppelzimmer, vielleicht drei Einzelzimmer.
Mitarbeiterin	In Ordnung, ich fasse kurz zusammen: 15 Doppelzimmer, drei Einzelzimmer, Anreise am 12. Oktober, Abreise am 15. Oktober - korrekt?
Gast	Ja, genau.
Mitarbeiterin	Perfekt. Benötigen Sie zusätzlich Frühstück, Halbpension oder Tagungsräume?
Gast	Ja, ein Seminarraum wäre wichtig.
Mitarbeiterin	Alles klar. Für wie viele Stunden oder Tage möchten Sie den Seminarraum buchen?
Gast	Für zwei Tage, jeweils ganztägig.
Mitarbeiterin	Gut. Ich erstelle Ihnen ein individuelles Angebot inklusive Zimmer und Seminarraum. Darf ich Ihre E-Mail-Adresse für die Zusendung notieren?
Gast	Ja, gerne. kowalski@globalevents.com
Mitarbeiterin	Vielen Dank. Sie erhalten das Angebot innerhalb der nächsten 24 Stunden. Haben Sie noch weitere Wünsche oder Fragen?
Gast	Nein, das war's erstmal. Vielen Dank.
Mitarbeiterin	Sehr gerne, Frau Kowalski. Ich freu mich auf Ihre Rückmeldung. Und einen schönen Tag noch.

4. DIE BESTÄTIGUNG - DIE WICHTIGSTE PHASE

Am Ende jedes Gesprächs immer zusammenfassen

Diese Zusammenfassung reduziert Missverständnisse und vermeidet Rückfragen. Für den Betrieb bedeutet das: weniger Fehler, weniger Korrekturen, weniger Stress.

Ich fasse kurz zusammen:

20 Personen, 19 Uhr, zwei vegetarisch und ein glutenfrei - richtig?

5. ÜBUNGEN ZUM VIDEO

Drei Aufgaben für die Praxis

Übung 1	<p>Dialog laut lesen</p> <p>Lies den Musterdialog mit einem Kollegen / einer Kollegin laut vor. Wechselt die Rollen. Achtet auf klare Aussprache bei Zahlen und Daten.</p>
Übung 2	<p>Fehler korrigieren</p> <p>Gast sagt: Wir kommen irgendwann am Abend, vielleicht so 20 oder 21 Uhr, oder auch später. Wie fragst du professionell nach? Schreib einen Satz</p>
Übung 3	<p>Bestätigung formulieren</p> <p>Du hast folgende Informationen notiert: 12 Personen, 20:00 Uhr, 3 vegetarisch, 1 laktosefrei, Tisch am Fenster. Schreib die Bestätigungsformulierung.</p>

6. DIE SCHLÜSSELSÄTZE FÜR DEN ALLTAG

Diese Sätze direkt im Hotelalltag anwenden

Begrüßung	Guten Tag, [Hotelname]. Sie sprechen mit [Name]. Wie kann ich Ihnen helfen?
Verfügbarkeit prüfen	Einen Moment, ich prüfe die Verfügbarkeit.

Personenzahl	Wie viele Personen umfasst Ihre Gruppe?
Zeitfenster anbieten	Wir haben Kapazitäten zwischen [Zeit] und [Zeit]. Wann passt es besser?
Allergien abfragen	Haben einige Personen besondere Menüwünsche oder Allergien?
Zusammenfassen	Ich fasse kurz zusammen: [Details] - korrekt?
Angebot ankündigen	Sie erhalten das Angebot innerhalb der nächsten 24 Stunden.
Abschluss	Haben Sie noch weitere Wünsche oder Fragen?

Diese Art von Kommunikation ist kein Talent, sie ist trainierbar und standardisierbar. [HotelDeutsch Pro](#) arbeitet genau an diesen Situationen: praxisnah, **an realen Situationen aus dem Hotelalltag**.

[HotelDeutsch Pro](#) - Effektives Deutschtraining für Hotels

www.aulaalemana.com | info@aulaalemana.com

Passend zum Video:

„Gruppenreservierungen auf Deutsch | HotelDeutsch für die Rezeption“

[Hier](#) auf YouTube ansehen

Gemeinsam Wege finden

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

@AulaAlemana

