

Gästeempfang (Check-in)

Die Rezeption ist das „Herz“ des Hotels. Eine Rezeption oder Empfang ist ein Empfangstresen im Vorraum eines Gebäudes oder Raumes, an dem ein Mitarbeiter Personen empfängt oder betreut.

An der Rezeption kann der Gast einen ersten Eindruck vom Hotel gewinnen - sie ist die Schnittstelle zwischen dem Hotel und dem Gast.

An der Rezeption im Hotel findet sich meistens ein Angestellter, der den Ankommenden Auskünfte erteilt, Schlüssel ausgibt oder annimmt und Anmeldungen sowie Abmeldungen bearbeitet. Den unterschiedlichen Wünschen vieler Gäste muss hier- auch in Stresssituationen – höflich und korrekt entsprochen werden.

Hier finden üblicherweise die Empfangs- (Check-in) und die Abreiseformalitäten (Check-out) statt. Außerdem werden von hier aus der Concierge, Kofferträger oder auch Taxis gerufen und andere Serviceleistungen wie Konzertkartenbestellungen oder Weckrufe entgegengenommen.

Die Leitung einer Rezeption hat die Empfangsdame oder der -herr (auch: Receptionist/in). Er oder sie begrüßt die Hotelgäste. VIP-Gäste begrüßt der Empfangschef oder die Hotelleitung. Der Empfangsherr fragt den Gast, ob er ein Zimmer schon reserviert hat und bespricht mit dem Gast den Zimmerkategorie und Zimmerpreis. An der Rezeption füllt der Gast das Meldeschein (Anmeldeformular) aus. Danach gibt der Empfangsherr dem Gast einen Zimmerpass und den Schlüssel. In großen Hotels händigt Zimmerschlüssel Portier aus. Der Zimmerpass ist eine kleine Karte, mit derer Hilfe der Hotelgast den Zimmerschlüssel bekommen darf. Der Zimmerpass (Zimmerausweis) hat folgende Angaben: Zimmernummer, Name des Gastes, Anreisetag und Abreisetag, Zimmerkategorie, Check-Out-Zeit. Der Zimmerpass dient als interner Hotelausweis. Ein Hotelangestellter begleitet den Gast zu seinem Zimmer und öffnet die Tür. Er zeigt, wie Telefon, Fernsehapparat, Minibar, Klimaanlage funktionieren und verlässt das Zimmer. Ein Hotel hat in der Regel einen Empfangschef, der für die Reservierungen, Stornierungen und die Preise der jeweiligen Leistungen verantwortlich ist. Ferner befindet sich an Rezeptionen auch oft die Telefonvermittlung des Hauses. In kleineren Hotels erledigt die Rezeption auch alle anfallende Gästekorrespondenz, erstellt Rechnungen, pflegt Daten zum Beispiel in Online-Buchungssysteme ein, erstellt Statistiken und bereitet Abrechnungen für die Buchhaltung vor.

СЛОВАРЬ

der Tresen - стойка

der Empfang –прием

betreuen – обслуживать

die Schnittstelle-соединяющая часть

an der Rezeption – в рецепции

ein Angestellter- сотрудник

Auskünfte- информация

der Empfangsherr – работник службы приема

die Empfangsdame - работник службы приема (женского пола)

begrüßen – приветствовать

der Empfangschef – служащий, возглавляющий службу приема и размещения

die Hotelleitung – руководство отеля

ob - ... ли

besprechen - обсуждать

der Zimmerkategorie – категория номера

der Zimmerpreis – цена (стоимость) номера

das Meldeschein (Anmeldeformular) ausfüllen – заполнять анкету гостя

der Zimmerpass (Zimmerausweis)– карта гостя

der Schlüssel – ключ

folgende Angaben - следующие данные

der Anreisetag – день приезда

der Abreisetag – день выезда

die Abreisezeit – расчетное время
dienen als – служить чем-либо
interner Hotelausweis – внутренний «пропуск»
der Hotelangestellte – служащий отеля
begleiten – сопровождать
die Klimaanlage – кондиционер
das Zimmer verlassen – покинуть номер
jeweiligen-соответствующие
Stornierungen- аннулирование заказа
ferner- к тому же
erledigen- выполнять
anfallende-поступающая