

Vorwort	4	
Lektion 0 Hallo! Ich heiße ...	5	
A Guten Tag!	Gäste begrüßen und verabschieden	6
B Woher kommen Sie?	Namen und Herkunft nennen	7
C Was sind Sie von Beruf?	über den Beruf sprechen	8
D Zahlen und Buchstaben	Telefonnummern nennen; nachfragen; Namen buchstabieren	9
Ihre Wörter 10 Kommunikation 10	Übungsteil 11	
Lektion 1 Herzlich willkommen!	13	
A Sie haben das Zimmer Nummer zwölf.	Gäste begrüßen und empfangen; nach der Aufenthaltsdauer fragen; sich vorstellen; sich bedanken	14
B Entschuldigung, ist das ein A?	etwas vermuten	16
C Wie lange bleiben Sie?	Auskunft geben, ob Zimmer frei sind; fragen, wenn man etwas nicht versteht	18
D Haben Sie ein Zimmer frei?	auf eine Reservierungsanfrage antworten; Informationen zum Hotel und zum Zimmer geben	20
Ihre Wörter 22 Kommunikation 23	Übungsteil 24	
Lektion 2 Zimmer mit Frühstück	29	
A Und hier ist Ihr Zimmer.	Gepäckservice anbieten; Informationen zum Zimmer geben	30
B Am Montag um 10:30 Uhr	Uhrzeiten und Wochentage nennen; Informationen zum Animations- programm geben; Informationen zu einem Fahrplan geben	32
C Kaffee oder Tee?	Frühstück im Hotel: Speisen und Getränke benennen; eine Bestellung aufnehmen	34
D Was kann ich für Sie tun?	etwas aufs Zimmer bringen	36
Ihre Wörter 38 Kommunikation 39	Übungsteil 40	
Lektion 3 Mit freundlichen Grüßen	45	
A Entschuldigung, können Sie bitte langsam sprechen?	nachfragen, wenn man jemanden nicht versteht; jemanden am Telefon verbinden	46
B Gern reservieren wir für Sie ein Einzelzimmer.	schriftlich auf eine Reservierungsanfrage antworten; Zeitangaben machen: das Datum	48
C Kommen Sie ins Hotel „Relax“!	sich auf einer Hotel-Webseite orientieren; am Telefon Auskunft geben (Zimmer, Zimmerpreise)	50
D Ein Wochenende am Meer	einen Reiseblog verstehen; erzählen, was man gemacht hat	52
Ihre Wörter 54 Kommunikation 55	Übungsteil 56	
Lektion 4 Kein Problem!	61	
A Ein Tisch für zwei Personen	etwas empfehlen; einen Vorschlag machen; einen Tisch reservieren	62
B Ich schicke sofort jemanden.	auf Beschwerden und Wünsche reagieren	64
C Frühstück gibt es von 8–11 Uhr.	Informationen zum Service im Hotel geben; auf Regeln hinweisen	66
D Hatten Sie einen schönen Tag?	mit Gästen ins Gespräch kommen, über Vergangenes sprechen	68
Ihre Wörter 70 Kommunikation 71	Übungsteil 72	
Wiederholungsspiel	78	