

2. Vergleichen Sie Ihre Ergebnisse aus Aufgabe 1 mit den Textelementen, die Sie nicht erwartet haben.

Frankfurt, 1. 9. 20..

Richard Kipphardt
Mannheimer Str. 15
D-60329 Frankfurt/M.

Hotel Millennium
Direktion
...

Unser Aufenthalt in Ihrem Hotel
12. – 26. 8. 20..

Sehr geehrter Herr Direktor,

wir möchten Sie auf einige für uns wichtige Details aufmerksam machen, die unseren Urlaub gestört haben.

Die Klimaanlage in beiden Zimmern war zu laut: Bei einem Klima, dessen Temperaturen in der Hochsaison zwischen 30 und 35 Grad liegen und auch in der Nacht nicht wesentlich sinken, sollten alle Anlagen geräuschlos funktionieren. Gerade im Urlaub ist es wichtig, richtig schlafen zu können!

Auch tagsüber war es nicht möglich, sich auszuruhen: Am Pool waren die Liegestühle im Schatten schon um 8 Uhr mit Badetüchern belegt. Man fand nur noch einzelne freie Liegestühle in der Sonne, wo man es nicht lange aushalten konnte. Könnte man das nicht besser regeln?

Außerdem vermissten wir im sonst ausgezeichneten Restaurant die Spezialitäten des Landes, die wir gern kennengelernt hätten.

Was das Sportangebot anbelangt, gab es keine einzige Sportart, die im Preis inbegriffen war. Auch wurde keine Ermäßigung für Familien bzw. für wiederholte (fast tägliche!) Aktivitäten angeboten. Für Ihr Hotel wäre das Angebot von Pauschalpreisen gewiss vorteilhafter.

Wir hoffen, Ihnen damit gedient zu haben.

Mit freundlichen Grüßen

R. Kipphardt

3. Der Hotelier muss auf den Brief von Herrn Kipphardt reagieren.

- Was würden Sie tun, wenn Sie der Hotelier wären?
- Welche Elemente müsste ein Antwortbrief enthalten und in welchem Ton würden Sie ihn schreiben? Diskutieren Sie in der Gruppe und einigen Sie sich auf ein Briefgerüst.

4.

Das Hotel Millennium antwortet auf die Reklamation von Herrn Kipphardt.

- a) Vergleichen Sie den Brief mit Ihren Ergebnissen aus Aufgabe 3 b.
- b) Nummerieren Sie die Textelemente.

Bezug auf Einzelheiten und geplante Lösungen
 Bitte um sofortige Benachrichtigung in Zukunft
 Bezug auf Reklamation und Ermutigung zur Kritik
 Hoffnung auf weiteren Kontakt



HOTEL MILLENNIUM

Herrn
 Richard Kipphardt
 Mannheimer Str. 15

D-60329 Frankfurt/M.

06. 09. 20..

Ihr Brief vom 01. 09. 20..

Sehr geehrter Herr Kipphardt,

vielen Dank für Ihren Brief. Wir freuen uns immer über die kritischen Hinweise unserer Gäste. Es tut uns außerordentlich leid, dass Ihre Nachtruhe gestört wurde. Im nächsten Winter führen wir im Millennium Renovierungsarbeiten durch: Dabei werden auch die Klimaanlage im Hauptgebäude durch neue, geräuschfreie ersetzt.

Auch andere Gäste haben das Problem der Liegestühle am Pool erwähnt: Es scheint, dass Früh- aufsteher bzw. Nachtschwärmer schon vor Tagesanbruch die besten Plätze für ihre Gruppen belegt haben. Das werden wir in Zukunft regeln.

Was unsere Speisekarte betrifft, möchten wir in der nächsten Saison mindestens an zwei Abenden in der Woche auch die Spezialitäten des Landes anbieten.

Vielen Dank auch für Ihre Tipps bezüglich des Sportangebots: Wir werden nach einer Lösung suchen, die alle unsere sportlichen Gäste zufriedenstellt.

Wir hoffen, dass Sie dennoch bald wieder Gast im Millennium sein werden. Sollten Sie bei einem nächsten Aufenthalt wieder Anlass zur Reklamation haben, setzen Sie uns bitte sofort davon in Kenntnis, damit wir die notwendigen Maßnahmen an Ort und Stelle treffen können.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel Millennium

K. Berger

Karl Berger
 Empfangschef

1
2

3
4

5. Was könnte bei einem Hotelaufenthalt noch Anlass für eine Reklamation sein?

Arbeiten Sie in Kleingruppen. Jede Gruppe legt sich auf eine Hotelkategorie und einen Ort fest und listet übliche Beschwerdegründe auf.

6. Lesen Sie die Reklamation eines Reisebüros.

a) Unterstreichen Sie die Stellen, die für einen Antwortbrief wichtig sind.

b) Wie kann man in einem solchen Fall das Vertrauen der Gäste zurückgewinnen? Diskutieren Sie in der Gruppe und notieren Sie Ihre Überlegungen.

Sehr geehrte Damen und Herren,

im Folgenden fassen wir schriftlich zusammen, was unsere Kunden persönlich bereits an Ort und Stelle beanstandet und in den Evaluierungsfragebogen Ihres Hotels eingetragen haben.

1. Der Empfang am Flughafen war umständlich und chaotisch: Eine Reisetasche wurde nicht in den Kofferraum des Transferbusses geladen und konnte erst am nächsten Morgen abgeholt werden.
2. Zimmer: Der Bungalow, den unsere Kunden bewohnt haben (4112), war in schlechtem Zustand:
 - verrostete Duschwanne,
 - Abschließen der Wohnungstür unmöglich, da defekte Klinke,
 - jeder konnte in das Badezimmer unserer Kunden gehen,
 - die Schlafzimmer hatten Universalschlüssel,
 - wenn die Klimaanlage einige Stunden in Betrieb war, strömte ein stinkendes Gas aus.Unsere Kunden haben die hier aufgeführten Defekte so weit wie möglich fotografisch dokumentiert.
3. Zimmerservice: Die „frischen“ Handtücher wiesen Flecke und Schmutzränder auf, als ob sie gar nicht gewaschen wären. Das Zimmerpersonal kam jederzeit ins Zimmer, ohne zu klopfen, auch wenn das Schild „Bitte nicht stören“ an der Klinke hing. Sie folgten nur widerwillig der Bitte unserer Kunden, das Zimmer zu verlassen. Diese Aufdringlichkeit war sehr peinlich und lästig, vor allem wenn man allein im Zimmer war.
4. Während einer Schnorchelausfahrt hat eine Animateurin einem unserer Kunden jede Hilfeleistung verweigert. Die Animateurin hat nie auf alle gewartet und kontrolliert, ob alle Gäste dabei waren. Als unsere Gruppe vorzeitig ans Ufer wollte, hat sie trotz der gefährlichen Situation keine Anweisungen gegeben.
5. Der Service von Ihrem Sea Club entspricht auf keinen Fall dem im Katalog beschriebenen Standard. Im Zimmer fehlten:
 - Fön,
 - Satelliten-TV,
 - Minibarversorgung.

Der Service entsprach in keiner Weise dem Niveau eines 5-Sterne-Hotels; nicht einmal die Normen hinsichtlich Hygiene und Sicherheit wurden beachtet.

Bisher waren wir der Meinung, dass Ihr Club ausgezeichneten Service und zuverlässige Betreuung anbietet. Jetzt haben wir leider erhebliche Bedenken und bitten um eine umgehende Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen

1. Lesen Sie jetzt den Antwortbrief des Hotels und vergleichen Sie ihn mit Ihren Notizen aus Aufgabe 6 b. Beantworten Sie dann folgende Fragen.

- a) Ist der Hotelier in seinem Antwortbrief auf alle Einzelheiten der Reklamation eingegangen?
- b) Wie begründet der Hotelier die Unannehmlichkeiten?
- c) Was wird den Gästen als Entschädigung angeboten?
- d) In welchem Ton ist dieser Brief geschrieben?

Sehr geehrt.....,

bitte entschuldigen Sie die verspätete Antwort.

Wir haben Ihren Brief vom ... aufmerksam gelesen und hoffen, trotz der zahlreichen Beanstandungen Ihr Vertrauen und das Ihrer Kunden zurückgewinnen zu können.

Wie Sie wissen, hat sich der Tourismus in unserer Region erst in relativ neuer Zeit entwickelt und hat deswegen noch keine tiefen Wurzeln geschlagen, sowohl in der touristischen Organisation bzw. Infrastruktur als auch manchmal in der Mentalität unserer Mitarbeiter. Vor allem in der Hochsaison kann es vorkommen, dass etwas im Service zu wünschen übrig lässt. Wir können Ihnen jedoch versichern, dass wir in unserem Club noch keine Zwischenfälle hatten, die die Sicherheit und das Wohlbefinden unserer Gäste gefährdet haben.

Wir bedauern dennoch sehr, dass Ihre Kunden so viel Anlass zur Beanstandung hatten. Wir werden Ihre Hinweise und Anregungen berücksichtigen, um so einen besseren Standard entwickeln zu können.

In der Anlage erhalten Sie auf die Namen Ihrer Kunden einen **Gutschein (4822) über 600,- Euro**, der bis zum 31. 10. 20.. für einen Aufenthalt in einem unserer Clubs gültig ist. Der Gutschein ist nicht übertragbar.

Wir hoffen trotz allem auf eine weitere Zusammenarbeit mit Ihnen und sichern Ihnen und Ihren Kunden schon heute unsere besondere Aufmerksamkeit zu.

Mit freundlichen Grüßen

8. Lesen Sie die Reklamation und ergänzen Sie anschließend die Zusammenfassung mit den angegebenen Wörtern.

Ausquartierung unserer Gruppe 17.-20. 5. 20..

Sehr geehrte Frau Direktorin,

wir waren sehr erstaunt über Ihre plötzliche Entscheidung, die oben genannte Gruppe aus Ihrem Hotel auszuquartieren.

Uns ist unverständlich, dass Sie seit Jahren Werbung für Ihr Hotel machen und dann unsere Gruppe in einem anderen Hotel unterbringen, obwohl wir das Quartier schon im November bestellt und mit Ihnen das Programm im Detail festgelegt hatten.

Diese unerwartete Entscheidung hätte für einen unserer Kunden geradezu lebensgefährlich werden können. Es handelt sich um einen Dialysepatienten, der die Zulieferung der für ihn lebensnotwendigen Dialyse-Flüssigkeit an Ihre Adresse organisiert hatte. Als die Gruppe ankam und von der Ausquartierung erfuhr, wusste keiner Ihrer Mitarbeiter über den Verbleib der Medikamente Bescheid. Nach langem Suchen konnten sie glücklicherweise gefunden werden, mussten aber schnellstens und unter großer Aufregung für unseren Kunden ins andere Hotel gebracht werden.

Solche unvorhergesehenen Änderungen dürfen sich auf keinen Fall wiederholen, besonders wenn man bedenkt, dass der Mangel an Kommunikation ernsthafte Folgen hätte haben können.

Wir erwarten eine baldige Stellungnahme.

Mit freundlichen Grüßen

Mitteilung • Nachforschungen • Ausquartierung • Hotel •
Reisebüro • abgesprochen • Adresse • rechtzeitig

Ein _____ schreibt an die Direktorin eines Hotels, um die _____ einer Gruppe zu beanstanden. Es hatte rechtzeitig reserviert und alle Details des Programms mit der Direktorin _____. Als die Gruppe eintraf, wurde sie einem anderen _____ zugewiesen. Ein kranker Gast hatte lebenswichtige Medikamente an die _____ des Hotels zustellen lassen, bekam sie aber erst nach einigen _____ und kam damit gerade noch _____ ins andere Hotel. Das Reisebüro hofft, dass sich so etwas nicht wiederholt, da eine zeitige _____ viel Aufregung hätte ersparen können.

9. Lesen Sie jetzt die Antwort des Hotels und nummerieren Sie die Textelemente.

Dank für Zusammenarbeit	☐
Bezug auf Anlage	☐
Bezug auf Reklamation	☐
Angabe von Gründen	☐
Ausdruck von Bedauern	☐
Empfehlung für zukünftiges Verhalten	☐

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihren Brief vom 21. 6. 20.. .

1

Aus Ihren Bemerkungen ersehen wir, dass Sie unser Fax vom 20. 12. 20.. (eine Kopie dieses Faxes finden Sie in der Anlage) nie erhalten haben, in dem wir Ihnen mitteilten, dass wir Ihre Reservierung an das Hotel Eden weitergeleitet haben, weil ein Teil unseres Hauses wegen Renovierungsarbeiten voraussichtlich bis Ende Mai nicht bewohnbar ist.

2

Es tut uns außerordentlich leid zu erfahren, dass eine Unachtsamkeit unsererseits einen Ihrer Kunden in Lebensgefahr gebracht hat.

3

Das Personal, das die Lieferung angenommen hat, hat nicht erkannt, dass es sich um Medikamente handelte: Sowohl der Name des Gastes als auch der des Lieferanten waren ihnen unbekannt.

4

Um in Zukunft besser vorbereitet zu sein, bitten wir Sie, uns rechtzeitig vor der Ankunft der Gäste über eventuelle Krankheiten und Behinderungen zu unterrichten. Gerade in dem renovierten Teil unseres Hauses werden Ihnen ab Juni behindertengerechte Einrichtungen zur Verfügung stehen.

5

Wir hoffen auf Ihr Verständnis und danken für die Zusammenarbeit.

6

Mit freundlichen Grüßen

10. Was könnte in dem verloren gegangenen Fax des Hotels gestanden haben? Überlegen Sie sich, welche Textelemente in dem Schreiben vorkommen müssen und schreiben Sie es dann neu.

11. Lesen Sie den Brief.

a) Wozu wurde dieser Brief geschrieben? Was ist passiert? Erzählen Sie.

Sehr geehrte Damen und Herren,

meine Familie und ich wohnten vom 15. – 27. August 20.. in Ihrem Hotel, und zwar in den Zimmern 21 und 22 im 2. Stock.

Bei unserer Abreise haben wir leider im linken Nachtschränkchen von Zimmer 21 ein Handy der Marke „Nokia“ liegen lassen.

Hat das Personal beim Aufräumen des Zimmers das Telefon gefunden? Bitte schicken Sie es mir an meine obige Adresse und teilen Sie mir mit, wie hoch die Versandkosten sind.

Ich danke Ihnen im Voraus.

Mit freundlichen Grüßen

b) Das Mobiltelefon wurde nicht gefunden. Ergänzen Sie die negative Antwort des Hotels.

positive • gefunden • verloren • Leider • eventuell • gemeldet

Sehr geehrte Frau Sommer,

wir haben Ihr Fax erhalten. _____ wurde beim Aufräumen beider Zimmer nichts _____.

Da Sie das Handy _____ auch außerhalb des Hauses _____ haben können, haben wir Ihren Verlust dem Fundbüro _____.

Wir hoffen Ihnen bald eine _____ Antwort geben zu können.

Mit freundlichen Grüßen

c) Das Mobiltelefon wurde doch im Zimmer gefunden. Verfassen Sie die positive Antwort des Hotels.

12.

Wie ist die richtige Reihenfolge? Rekonstruieren Sie die Sätze und finden Sie dann für jedes Textelement eine passende Bezeichnung.

Dank für erhaltenen Brief

- ☐ Herzlichen Dank
- ☐ vom 13. September 20..
- ☐ für Ihren Brief

- ☐ dass sich Ihre Kunden
- ☐ Wir bedauern sehr,
- ☐ bei uns nicht wohlgefühlt haben.

- ☐ Wir hatten ihnen ursprünglich
- ☐ in der obersten Etage reserviert.
- ☐ ein schönes, ruhiges Doppelzimmer mit Bad

- ☐ weshalb der eine Hausflügel
- ☐ Kurz vor ihrer Ankunft hatten wir jedoch
- ☐ einen Wasserrohrbruch im Haus,
- ☐ nicht bewohnbar war.
- ☐ vielen von unseren Gästen
- ☐ ein anderes Zimmer zuzuweisen.
- ☐ Daher waren wir gezwungen,

- ☐ bei Familie Schneider
- ☐ nochmals für diese Unannehmlichkeit.
- ☐ Bitte entschuldigen Sie uns

- ☐ Wir hoffen auf Ihr Verständnis
- ☐ und sehen einer weiteren Zusammenarbeit
- ☐ für diese außergewöhnliche Situation
- ☐ mit Freude entgegen.

Ein Reklamationsschreiben einleiten

Wir möchten Sie auf einige für uns(ere Kunden) wichtige Details aufmerksam machen, die unseren/ihren Urlaub gestört haben.

Im Folgenden fassen wir schriftlich zusammen, was unsere Kunden persönlich bereits an Ort und Stelle beanstandet und in den Evaluierungsfragebogen Ihres Hotels eingetragen haben.

Wir waren sehr erstaunt über Ihre plötzliche Entscheidung, die oben genannte Gruppe →

→ | aus Ihrem Hotel auszuquartieren.

... |

Uns ist unverständlich, dass ...

Ein Reklamationsschreiben beenden

Wir hoffen, Ihnen damit gedient zu haben.

Bisher waren wir der Meinung, dass Ihr ... ausgezeichneten Service und zuverlässige Betreuung anbietet. Jetzt haben wir leider erhebliche Bedenken und bitten um eine umgehende Stellungnahme.

Solche unvorhergesehenen Änderungen dürfen sich auf keinen Fall wiederholen, besonders wenn man bedenkt, dass der Mangel an Kommunikation ernsthafte Folgen hätte haben können.

Wir erwarten eine baldige Stellungnahme.

Sich auf ein Reklamationsschreiben beziehen

Vielen Dank für Ihren (freundlichen) Brief vom ... →

→ | Wir freuen uns immer über die kritischen Hinweise unserer Gäste.

| Aus Ihren Bemerkungen ersehen wir, dass Sie ...

| Es tut uns außerordentlich leid, dass ...

Wir haben Ihren Brief vom ... aufmerksam gelesen und hoffen, trotz der zahlreichen Beanstandungen Ihr Vertrauen und das Ihrer Kunden zurückgewinnen zu können.

Bitte entschuldigen Sie die verspätete Antwort.

Es tut uns außerordentlich leid zu erfahren, dass ...

Wir bedauern sehr, dass sich Ihre Kunden bei uns nicht wohlfühlt haben.

Was ... betrifft, möchten wir in der nächsten Saison ...

Auch andere Gäste haben in unserem Fragebogen das Problem ... erwähnt: ...

Vielen Dank auch für Ihre Tipps bezüglich ...

d

Sich entschuldigen und Lösungen versprechen bzw. eine Entschädigung anbieten

Bitte entschuldigen Sie uns bei Herrn/Frau/Familie ... nochmals für diese Unannehmlichkeiten.
Das werden wir in der Zukunft (besser) regeln.

Wir werden nach einer Lösung suchen, die alle unsere Gäste zufriedenstellt.

Wir bedauern dennoch sehr, dass Ihre Kunden so viel Anlass zur Beanstandung hatten. Wir werden Ihre Hinweise und Anregungen berücksichtigen, um so einen besseren Standard entwickeln zu können.

In der Anlage erhalten Sie auf die Namen Ihrer Kunden einen Gutschein über ... Euro, der bis zum ... für einen Aufenthalt in ... gültig ist. Der Gutschein ist nicht übertragbar.

e

Das Antwortschreiben auf eine Reklamation beenden

Wir hoffen, dass Sie dennoch bald wieder Gast in ... sein werden. Sollten Sie bei einem nächsten Aufenthalt wieder Anlass zur Reklamation haben, setzen Sie uns bitte sofort davon in Kenntnis, damit wir die notwendigen Maßnahmen an Ort und Stelle treffen können.

Wir hoffen trotz allem auf eine weitere Zusammenarbeit mit Ihnen und sichern Ihnen und Ihren Kunden schon heute unsere besondere Aufmerksamkeit zu.

Wir hoffen auf Ihr Verständnis für diese außergewöhnliche Situation und →

→ | sehen einer weiteren Zusammenarbeit mit Freude entgegen.
| danken für die Zusammenarbeit.
| würden uns freuen, wenn wir weiterhin ...