languageskills.net

LANGUAGE TRAINING COURSE

German B2

Lessons Booklet

Level B2 (CEFR) · english

Study a lesson, then do its exercises in the workbook.

Contents

Unit 1 · Einheit 1 — Hotel & Restaurant

Abteilungen & Rollen 5
Schicht & Aufgaben 13

Unit 2 · Einheit 2 — Gäste empfangen

Gäste begrüßen 22
Small Talk & Auskunft geben 30

Unit 3 · Einheit 3 — Rezeption: Check-in & Check-out

Der Check-in 39
Zimmer & Hotelservice erklären 47
Der Check-out 55

Unit 4 · Einheit 4 — Reservierungen & Telefon

Eine Reservierung aufnehmen 64
Am Telefon 72

Unit 5 · Einheit 5 — Service im Restaurant

Die Bestellung aufnehmen 82
Servieren & abräumen 89

Unit 6 · Einheit 6 — Speisekarte, Getränke & Allergene

Gerichte & Zutaten 98
Allergene & Getränke 105

Unit 7 · Einheit 7 — Empfehlungen & Beratung

Empfehlungen geben 114
Beraten & auf Wünsche eingehen 122

Unit 8 · Einheit 8 — Beschwerden & Probleme lösen

Mit Beschwerden umgehen 131
Probleme am Zimmer & Tisch lösen 139

Unit 9 · Einheit 9 — Bezahlung & Rechnung

Die Rechnung 148
Zahlungsarten 156

Unit 10 · Einheit 10 — Küche & Zubereitung

In der Küche: Mise en place 165
Garmethoden & Zubereitung 173

Unit 11 · Einheit 11 — Hygiene & HACCP

Lebensmittelhygiene 182

HACCP & Lagerung 190

Reinigung & Arbeitssicherheit 199

Unit 12 · Einheit 12 — Housekeeping & Zimmer

Zimmer reinigen 208

Wäsche, Minibar & Fundsachen 216

Unit 13 · Einheit 13 — Bar & Getränkeservice

An der Bar 225

Jugendschutz & verantwortungsvoller Ausschank 233

Unit 14 · Einheit 14 — Veranstaltungen & Bankett

Veranstaltungen & Bankett 242

Gruppen & Sonderwünsche 251

Unit 15 · Einheit 15 — Feedback & Gästezufriedenheit

Feedback & Bewertungen 260

Unit 16 · Einheit 16 — Ausbildung & Bewerbung

Ausbildung in der Hotellerie & Gastronomie 269

Bewerbung & Vorstellungsgespräch 278

Unit 17 · Einheit 17 — Abschlussprojekt (Capstone)

Capstone: Check-in & Service 287

Capstone: Beschwerde lösen (Abschluss) 296

Unit 1 · Einheit 1 — Hotel & Restaurant

UNIT 1 · EINHEIT 1 — HOTEL & RESTAURANT

Abteilungen & Rollen

By the end of this lesson you can: I can name the departments and roles in a hotel and restaurant.

WARM-UP

Think of a hotel or restaurant you know. Which departments do you see there? Who works where?

Model answer: In einem Hotel gibt es die Rezeption, den Service, die Küche und das Housekeeping.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Hotel	hotel	Das Hotel hat 80 Zimmer und ein Restaurant. The hotel has 80 rooms and a restaurant.
das Restaurant	restaurant	Im Restaurant arbeiten Servicekräfte und Köche. Service staff and cooks work in the restaurant.
die Rezeption	reception / front desk	Die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt. The reception is staffed around the clock.
der Service	service (waiting staff / service area)	Der Service kümmert sich um die Gäste im Restaurant. The service team takes care of the guests in the restaurant.
die Küche	kitchen	Die Küche ist für die Speisen verantwortlich. The kitchen is responsible for the food.
das Housekeeping	housekeeping	Das Housekeeping reinigt die Zimmer und wechselt die Handtücher. Housekeeping cleans the rooms and changes the towels.
der Empfangschef	front office manager / head receptionist	Der Empfangschef leitet die Rezeption und plant die Schichten. The front office manager leads the reception and plans the shifts.

die Servicekraft	service staff / waiter/ waitress	Die Servicekraft bringt die Getränke an den Tisch. The service staff member brings the drinks to the table.
der Koch	cook / chef	Der Koch bereitet die Gerichte in der Küche zu. The cook prepares the dishes in the kitchen.

GRAMMAR: PROFESSIONS WITH ARTICLE/GENDER + COMPOUND NOUNS

> **READ AND NOTICE**
> A: Guten Tag, ich bin der neue Empfangschef. Und Sie? B: Ich bin die Servicekraft im Restaurant. Das ist Herr Müller, er ist der Koch. A: Und wer ist das? B: Das ist die Housekeeping-Leiterin. Sie arbeitet im Housekeeping. A: Ah, und der Herr da drüben? B: Das ist ein Kollege von der Rezeption. Er ist Rezeptionsmitarbeiter.

What do you notice? Look at the job titles in the dialogue: what do you notice about the articles (der/die) and about the words themselves (Empfangschef, Housekeeping-Leiterin, Rezeptionsmitarbeiter)?

The pattern: Job titles have a gender: der Empfangschef (male), die Servicekraft (female form in -kraft), der Koch (male). Compound nouns are made of two or more words: Housekeeping + Leiterin, Rezeption + Mitarbeiter. The gender of a compound noun is always the gender of the LAST word: die Leiterin → die Housekeeping-Leiterin; der Mitarbeiter → der Rezeptionsmitarbeiter.

Pattern: der/die + job title; compound = word1 + word2, gender from word2. In German, every job title has a gender. Male forms often end in -er (der Koch, der Empfangschef), female forms often add -in (die Köchin, die Empfangschefin). Some words are neutral like die Servicekraft (female) or der Servicekraft (male, rare). Compound nouns are very common: das Housekeeping + die Leiterin = die Housekeeping-Leiterin. The article always comes from the last part. #1 mistake: using the wrong article for a compound (saying der Housekeeping-Leiterin instead of die).

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses one word for a job (manager, receptionist) without gender. German marks gender with der/die and often with suffixes like -in. Also, English compounds are separate words (front office manager), while German writes them as one word (Empfangschef).

Der Empfangschef ist heute nicht da.	The front office manager is not here today.

Die Servicekraft arbeitet im Service.	The service staff member works in the service area.
Ist das der Koch oder die Köchin?	Is that the cook (male) or the cook (female)?
Das Housekeeping ist eine eigene Abteilung.	Housekeeping is its own department.
Die Rezeption ist der erste Kontakt für die Gäste.	The reception is the first contact for the guests.
Ein Rezeptionsmitarbeiter checkt die Gäste ein.	A reception employee checks in the guests.
Die Küche und der Service arbeiten zusammen.	The kitchen and the service work together.
Wer ist die Housekeeping-Leiterin?	Who is the housekeeping manager (female)?

USEFUL PHRASES

Ich arbeite in der Küche / im Service / an der Rezeption.	To say which department you work in.
Ich bin der/die … (Empfangschef/Servicekraft/ Koch/Köchin).	To introduce your job title.
Das ist Herr/Frau …, er/sie ist … von Beruf.	To introduce a colleague and their profession.
Die Abteilung … ist für … zuständig.	To explain what a department is responsible for.
Wer leitet das Housekeeping / die Rezeption?	To ask who leads a department.
Im Housekeeping arbeiten Zimmerleute und Reinigungskräfte.	To describe who works in a department.
Der Service und die Küche müssen gut zusammenarbeiten.	To talk about cooperation between departments.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Abteilung	department	In einem großen Hotel gibt es viele Abteilungen. In a large hotel there are many departments.

die Geschäftsleitung	management (senior management)	Die Geschäftsleitung entscheidet über das Budget. The management decides on the budget.
die Verantwortung	responsibility	Der Empfangschef trägt die Verantwortung für sein Team. The head receptionist is responsible for his team.
die Ausbildung	training / education (vocational)	Eine gute Ausbildung ist im Hotelgewerbe sehr wichtig. Good training is very important in the hotel industry.
die Erfahrung	experience	Für diese Stelle braucht man mindestens zwei Jahre Erfahrung. For this position you need at least two years of experience.
die Bewerbung	application (job)	Sie hat ihre Bewerbung an das Hotel geschickt. She sent her application to the hotel.
das Vorstellungsgespräch	job interview	Morgen hat er ein Vorstellungsgespräch in der Küche. Tomorrow he has a job interview in the kitchen.
die Stelle	position / job	Die Stelle als Servicekraft ist noch frei. The position as service staff is still available.
der Kollege	colleague (male)	Mein Kollege arbeitet seit zehn Jahren im Service. My colleague has been working in service for ten years.
die Kollegin	colleague (female)	Die Kollegin an der Rezeption spricht drei Sprachen. The colleague at reception speaks three languages.
die Schicht	shift	Ich arbeite diese Woche in der Nachtschicht. I am working the night shift this week.
die Aufgabe	task / duty	Zu meinen Aufgaben gehört auch die Zimmerkontrolle. My duties also include checking the rooms.

der Vorgesetzte	supervisor / superior (male)	Der Vorgesetzte prüft die Arbeitszeiten. The supervisor checks the working hours.
die Zusammenarbeit	cooperation / teamwork	Eine gute Zusammenarbeit zwischen Küche und Service ist entscheidend. Good cooperation between kitchen and service is crucial.

PRACTICE

1. Welcher Artikel passt? ___ Housekeeping-Leiterin ist heute krank.

A. Der
B. Das
C. Den
D. Die

√ Answer: Die

Compound nouns take the gender of the last word: die Leiterin → die Housekeeping-Leiterin.

2. Der Koch arbeitet in der ___. (department)

√ Answer: Küche

The kitchen is 'die Küche'. The cook works in the kitchen.

3. Put the words in the correct order to make a sentence:

ist | die | Servicekraft | sehr | freundlich

√ Answer: die Servicekraft ist sehr freundlich

Subject (die Servicekraft) + verb (ist) + adverb (sehr) + adjective (freundlich).

4. Match the department with the task:

die Rezeption	Gäste ein- und auschecken
die Küche	Speisen zubereiten
das Housekeeping	Zimmer reinigen
der Service	Getränke servieren

Each department has its own main task. Rezeption = check-in/out; Küche = cooking; Housekeeping = cleaning; Service = serving.

5. Which sentence is correct?

A. Der Empfangschef ist für die Rezeption zuständig.
B. Den Empfangschef ist für die Rezeption zuständig.
C. Das Empfangschef ist für die Rezeption zuständig.
D. Die Empfangschef ist für die Rezeption zuständig.

√ Answer: Der Empfangschef ist für die Rezeption zuständig.

'Empfangschef' is masculine: der Empfangschef.

6. Im Restaurant arbeiten Servicekräfte und ___. (cooks)

✓ **Answer: Köche**

The plural of 'der Koch' is 'die Köche'. So: Servicekräfte und Köche.

READING

Wer macht was im Hotel?

Wer macht was im Hotel?

In einem großen Hotel arbeiten viele Menschen zusammen. Jede Abteilung hat ihre eigenen Aufgaben, und nur wenn alle gut zusammenarbeiten, ist der Gast zufrieden. Doch wie sieht die Zusammenarbeit in der Praxis aus?

Die Rezeption ist oft der erste Kontakt. Der Empfangschef trägt die Verantwortung für sein Team. Er plant die Schichten und sorgt dafür, dass immer genug Kolleginnen und Kollegen da sind. Die Servicekraft an der Rezeption checkt die Gäste ein und beantwortet Fragen. Sie braucht gute Sprachkenntnisse und viel Erfahrung im Umgang mit Menschen.

In der Küche arbeitet der Koch mit seinem Team. Er ist für die Qualität der Speisen verantwortlich. Seine Ausbildung und seine Erfahrung sind wichtig, denn er muss schnell und sauber arbeiten. Die Küche und der Service müssen eng zusammenarbeiten, sonst kommen die Gerichte zu spät an den Tisch.

Das Housekeeping kümmert sich um die Zimmer. Die Kolleginnen und Kollegen reinigen die Zimmer und melden Schäden. Diese Abteilung wird oft übersehen, aber ohne sie wäre das Hotel nicht sauber.

Die Geschäftsleitung entscheidet über das Budget und stellt neue Mitarbeiter ein. Wer sich bewirbt, schickt eine Bewerbung und wird vielleicht zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen. Die Stelle als Servicekraft ist beliebt, weil man dort viel lernen kann.

Eine gute Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen ist entscheidend. Jeder Vorgesetzte sollte seine Mitarbeiter unterstützen und klare Aufgaben geben. Nur so funktioniert ein Hotel reibungslos.

LISTENING — TRANSCRIPT

Two colleagues, Anna and Tom, talk about their jobs and departments in a hotel.

Arbeiten im Hotel – ein Gespräch

Anna: Hallo Tom, wie läuft's bei dir in der Küche?

Tom: Ach, ganz gut, aber stressig. Wir haben seit letzter Woche einen neuen Koch, und er braucht noch etwas Zeit.

Anna: Das kenne ich. Bei uns an der Rezeption haben wir auch eine neue Kollegin. Sie ist noch in der Ausbildung, aber sehr motiviert.

Tom: Schön. Sag mal, wie sind eigentlich deine Arbeitszeiten? Du hast doch oft die Nachtschicht, oder?

Anna: Ja, diese Woche habe ich drei Nachtschichten. Das ist anstrengend, aber ich bekomme einen Zuschlag.

Tom: Das ist fair. Bei uns in der Küche sind die Schichten auch unregelmäßig. Manchmal fange ich um sechs Uhr morgens an, manchmal erst um zwei.

Anna: Und wer ist dein Vorgesetzter?

Tom: Der Küchenchef. Er ist streng, aber gerecht. Er achtet darauf, dass jeder seine Aufgaben kennt.

Anna: Das ist wichtig. Bei uns ist der Empfangschef der Vorgesetzte. Er plant die Schichten und ist für die Zusammenarbeit mit dem Housekeeping verantwortlich.

Tom: Gibt es bei euch viele Bewerbungen für die Stelle als Servicekraft?

Anna: Ja, wir haben viele Bewerbungen bekommen. Nächste Woche sind Vorstellungsgespräche. Die Geschäftsleitung sucht jemanden mit Erfahrung.

Tom: Na, dann hoffe ich, dass ihr eine gute Kollegin findet. Ich muss jetzt zurück in die Küche – das Mittagessen wartet.

Anna: Alles klar, bis später!

SPEAKING TASK

Work with a partner. Introduce yourself and a colleague: say your job title, your department, and what you are responsible for. Then ask your partner about their department.

Situation: You are at a staff meeting in a hotel. The manager asks everyone to introduce themselves and their department.

- Ich bin der/die … und arbeite in der Abteilung …
- Ich bin für … zuständig.
- Und du? In welcher Abteilung arbeitest du?
- Das ist mein Kollege / meine Kollegin. Er/Sie ist … von Beruf.

WRAP-UP

You can now name hotel and restaurant departments and roles, use the correct article/gender for job titles, and build compound nouns like Housekeeping-Leiterin.

Next time: In the next lesson, 'Schicht & Aufgaben', you will learn how to talk about shifts, schedules, and daily tasks.

UNIT 1 · EINHEIT 1 — HOTEL & RESTAURANT

Schicht & Aufgaben

By the end of this lesson you can: I can talk about shifts and my tasks.

WARM-UP

Think about your last shift at a hotel or restaurant. What tasks did you have to do?
Model answer: In meiner letzten Schicht musste ich die Frühstücksbuffets vorbereiten und die Tische abräumen.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Schicht	shift (work period)	Meine Schicht beginnt um 6 Uhr morgens. My shift starts at 6 a.m.
der Dienstplan	roster, duty schedule	Der Dienstplan für nächste Woche hängt in der Küche. The roster for next week is posted in the kitchen.
die Aufgabe	task, duty	Meine Aufgabe ist es, die Gäste zu bedienen. My task is to serve the guests.
der Gast	guest	Der Gast möchte einen Tisch am Fenster. The guest would like a table by the window.
vorbereiten	to prepare	Ich bereite das Frühstück vor. I prepare the breakfast.
bedienen	to serve (guests)	Sie bedient die Gäste im Restaurant. She serves the guests in the restaurant.
abräumen	to clear (tables)	Wir räumen die Tische nach dem Essen ab. We clear the tables after the meal.
die Übergabe	handover	Die Übergabe an die nächste Schicht findet um 14 Uhr statt. The handover to the next shift takes place at 2 p.m.
zuständig sein	to be responsible (for)	Ich bin für den Frühstücksbereich zuständig. I am responsible for the breakfast area.

GRAMMAR: SEPARABLE VERBS (TRENNBARE VERBEN) + TIME EXPRESSIONS

READ AND NOTICE

A: Wann fängt deine Schicht an? B: Um sechs. Ich bereite zuerst das Buffet vor. A: Und was machst du dann? B: Ich räume die Tische ab und bediene die Gäste. A: Wann ist die Übergabe? B: Um zwei. Ich gebe die Informationen an die nächste Schicht weiter.

What do you notice? Look at the verbs 'vorbereiten', 'abräumen', 'weitergeben'. What happens to the prefix (vor-, ab-, weiter-) in the sentences?

The pattern: The prefix separates from the verb and goes to the end of the sentence. The time expression (um sechs, zuerst, dann) usually comes before the separated prefix.

Pattern: Subject + conjugated verb + ... + prefix. Example: Ich bereite das Buffet vor. The prefix (vor-, ab-, weiter-) is separated and placed at the end. Time expressions like 'zuerst', 'dann', 'um zwei' come before the prefix. #1 mistake: forgetting to put the prefix at the end or keeping it attached to the verb.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, the particle often stays with the verb (e.g., 'I prepare' vs 'I clear up'). In German, the separable prefix moves to the end of the main clause.

Ich bereite das Frühstück vor.	I prepare the breakfast.
Wir räumen die Tische ab.	We clear the tables.
Sie gibt die Informationen weiter.	She passes on the information.
Ich bereite das Buffet nicht vor.	I do not prepare the buffet.
Räumst du die Gläser ab?	Are you clearing the glasses?
Wann fängt deine Schicht an?	When does your shift start?

USEFUL PHRASES

Ich bin für ... zuständig.	To say what area you are responsible for.
Meine Aufgabe ist es, ... zu ...	To describe your main task.
Ich bereite ... vor.	To say you are preparing something.
Ich räume ... ab.	To say you are clearing something.
Die Übergabe ist um ... Uhr.	To state the handover time.
Kannst du mir bei ... helfen?	To ask a colleague for help with a task.

Ich übernehme die ...	To say you will take over a task.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Vertretung	cover, replacement (for a colleague)	Für meine kranke Kollegin übernehme ich morgen die Vertretung. I'll cover for my sick colleague tomorrow.
einspringen	to step in, fill in	Kannst du am Samstag einspringen? Eine Kollegin ist krank. Can you step in on Saturday? A colleague is sick.
die Einarbeitung	training, induction	Die Einarbeitung neuer Mitarbeiter dauert bei uns zwei Wochen. The induction of new employees takes two weeks here.
die Anweisung	instruction, directive	Bitte befolgen Sie die Anweisungen des Sicherheitsdienstes. Please follow the security staff's instructions.
die Pause	break	Nach zwei Stunden Arbeit machen wir eine kurze Pause. After two hours of work we take a short break.
die Überstunde	overtime hour	In der Hochsaison sammeln wir viele Überstunden an. In high season we accumulate a lot of overtime.
der Feierabend	end of the working day	Um acht Uhr abends habe ich endlich Feierabend. At eight in the evening I finally finish work.
die Kollegin	colleague (female)	Meine Kollegin hilft mir immer bei schwierigen Gästen. My colleague always helps me with difficult guests.
der Vorgesetzte	supervisor, superior	Der Vorgesetzte teilt die Aufgaben für die Frühschicht ein. The supervisor assigns the tasks for the early shift.
die Verantwortung	responsibility	Als Schichtleiter trage ich die Verantwortung für das Team. As shift leader I bear responsibility for the team.

die Kasse	cash register, till	Bitte schließen Sie die Kasse am Ende der Schicht ab. Please close the till at the end of the shift.
der Bestand	stock, inventory	Wir prüfen jeden Morgen den Bestand an Getränken. We check the stock of drinks every morning.
die Beschwerde	complaint	Der Gast hat eine schriftliche Beschwerde über den Service eingereicht. The guest has submitted a written complaint about the service.
die Zufriedenheit	satisfaction	Unser Ziel ist die Zufriedenheit der Gäste. Our goal is guest satisfaction.

PRACTICE

1. Which sentence correctly uses the separable verb 'vorbereiten'?

A. Ich bereite das Buffet vor.
B. Ich vorbereite das Buffet.
C. Das Buffet ich bereite vor.
D. Ich bereite vor das Buffet.

√ Answer: Ich bereite das Buffet vor.
The prefix 'vor-' goes to the end: 'Ich bereite das Buffet vor.'

2. Wir ___ die Tische nach dem Essen ___. (abräumen)
√ Answer: räumen ... ab
Separable verb 'abräumen': conjugated part 'räumen' in second position, prefix 'ab' at the end.

3. Put the words in the correct order:
vor | das | Ich | Frühstück | bereite
√ Answer: Ich bereite das Frühstück vor
Correct order: Subject + verb + object + prefix.

4. Match the German terms with their English meanings:

die Schicht	shift
der Dienstplan	roster
die Übergabe	handover
zuständig sein	to be responsible

These are key terms for talking about shifts and tasks.

5. Which sentence uses a time expression correctly with a separable verb?

A. Ich dann räume die Tische ab.

B. Ich räume dann die Tische ab.

C. Ich räume die Tische dann ab.

D. Ich räume ab die Tische dann.

✓ **Answer: Ich räume dann die Tische ab.**

Time expression 'dann' comes before the object and prefix: 'Ich räume dann die Tische ab.'

6. Wann fängt deine Schicht ___? (anfangen)

✓ **Answer: an**

Separable verb 'anfangen': prefix 'an' goes to the end in questions.

READING

Schichtarbeit im Hotel: Wer trägt die Verantwortung?
Schichtarbeit im Hotel: Wer trägt die Verantwortung?

In der Hotellerie gehört Schichtarbeit zum Alltag. Frühschicht, Spätschicht und Nachtschicht wechseln sich ab, und der Dienstplan bestimmt, wer wann welche Aufgaben übernimmt. Doch wie gut funktioniert das in der Praxis? Ein Blick hinter die Kulissen zeigt: Es gibt Licht und Schatten.

Grundsätzlich ist die Übergabe zwischen den Schichten ein zentraler Moment. Wenn die Frühschicht geht und die Spätschicht kommt, müssen alle wichtigen Informationen weitergegeben werden: Welche Gäste haben Sonderwünsche? Welche Zimmer sind noch nicht gereinigt? Ist die Kasse abgeschlossen? Eine klare Übergabe verhindert Missverständnisse und sorgt für Zufriedenheit bei den Gästen. Leider klappt das nicht immer reibungslos. Oft fehlt die Zeit, weil parallel Gäste bedient oder abgeräumt werden müssen.

Ein weiteres Problem sind unerwartete Ausfälle. Wenn eine Kollegin krank wird, muss jemand einspringen. Häufig übernehmen erfahrene Mitarbeiter die Vertretung, obwohl sie selbst genug zu tun haben. Die Folge: Überstunden sammeln sich an, und der Feierabend verschiebt sich. Der Vorgesetzte steht dann unter Druck, eine Lösung zu finden. Manche Betriebe regeln das mit einem Springerpool, andere verlassen sich auf die Flexibilität des Teams.

Auch die Einarbeitung neuer Mitarbeiter ist ein Thema. Wer neu anfängt, braucht klare Anweisungen und Zeit, um die Abläufe zu lernen. In vielen Häusern übernimmt eine erfahrene Kollegin die Einarbeitung – zusätzlich zu ihren eigenen Aufgaben. Das kann zu Überlastung führen. Hier ist die Verantwortung der Führungsebene gefragt: Sie muss dafür sorgen, dass genügend Personal da ist und die Aufgaben fair verteilt werden.

Positiv ist, dass viele Hotels inzwischen auf feste Teams setzen. Wenn alle wissen, wer für welchen Bereich zuständig ist, läuft der Betrieb ruhiger. Der Bestand an Waren wird regelmäßig geprüft, Beschwerden werden ernst genommen, und die Pausen werden besser eingeplant. So steigt die Zufriedenheit – bei den Gästen und beim Personal.

Insgesamt zeigt sich: Schichtarbeit funktioniert nur, wenn Kommunikation und Planung stimmen. Wer Verantwortung übernimmt und klare Anweisungen gibt, schafft ein Arbeitsklima, in dem alle gerne arbeiten. Das ist kein Luxus, sondern eine Notwendigkeit – denn ohne zufriedene Mitarbeiter gibt es keine zufriedenen Gäste.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses the pros and cons of shift work in hotels with two hotel employees.
Diskussion: Schichtarbeit im Hotel – fair oder nicht?
Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um Schichtarbeit im Hotel. Bei mir sind Sabine, die seit fünf Jahren an der Rezeption arbeitet, und Mehmet, der als Kellner im Service tätig ist. Sabine, wie erleben Sie die Schichtarbeit?
Sabine: Also, ich muss ehrlich sagen, es hat Vor- und Nachteile. Der Dienstplan ist oft kurzfristig, und manchmal muss ich einspringen, wenn jemand krank wird. Das ist stressig. Aber ich mag die Abwechslung, und der Feierabend ist manchmal schon mittags.
Moderator: Und wie ist das mit der Übergabe? Klappt das gut?
Sabine: Meistens ja. Wir haben eine klare Übergabe, da wird alles Wichtige besprochen: welche Gäste Sonderwünsche haben, was noch vorbereitet werden muss. Aber wenn viel los ist, bleibt die Übergabe manchmal auf der Strecke. Dann fehlen Informationen, und das ärgert die Kollegen in der nächsten Schicht.
Moderator: Mehmet, Sie arbeiten im Service. Wie sehen Sie das?
Mehmet: Ich sehe das ähnlich. Die Aufgaben sind klar verteilt, jeder weiß, wer zuständig ist. Aber die Überstunden sind ein Problem. In der Hochsaison sammeln wir viele an, und der Vorgesetzte hat oft keine Lösung. Dann müssen wir länger bleiben und abräumen, obwohl wir schon Feierabend haben könnten.
Moderator: Gibt es denn auch positive Seiten?
Mehmet: Ja, auf jeden Fall. Das Team ist super. Wenn jemand eine Vertretung braucht, springen wir füreinander ein. Und die Gäste sind meistens freundlich. Eine Beschwerde kommt selten vor, und wenn, dann nehmen wir sie ernst und versuchen, eine Lösung zu finden.
Sabine: Genau. Und ich finde, die Einarbeitung neuer Kollegen ist besser geworden. Früher musste man alles allein lernen, heute gibt es klare Anweisungen und einen Paten. Das hilft sehr.
Moderator: Was wünschen Sie sich für die Zukunft?
Mehmet: Mehr Planungssicherheit. Der Dienstplan sollte früher feststehen, damit man sein Privatleben planen kann. Und weniger Überstunden.
Sabine: Dem kann ich nur zustimmen. Und vielleicht mehr Pausen während der Schicht. Aber insgesamt arbeite ich gerne hier.
Moderator: Vielen Dank für das Gespräch!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is a new colleague, the other is an experienced staff member. Ask and answer about shifts, tasks, and responsibilities. Use separable verbs and time expressions.

Situation: You are starting your first shift at a hotel restaurant. Your colleague explains the daily tasks and the handover procedure.

Ich bin für den Frühstücksbereich zuständig.

Meine Aufgabe ist es, die Gäste zu bedienen.

Ich bereite das Buffet vor.

Die Übergabe ist um 14 Uhr.

WRAP-UP

You can now talk about shifts, tasks, and responsibilities using separable verbs and time expressions.

Next time: In the next lesson 'Gäste begrüßen', you will learn how to welcome guests politely and professionally.

Unit 2 · Einheit 2 — Gäste empfangen

UNIT 2 · EINHEIT 2 — GÄSTE EMPFANGEN

Gäste begrüßen

By the end of this lesson you can: I can greet guests in a friendly and professional way, using the polite Sie-form and standard courtesy phrases.

WARM-UP

Imagine a guest walks into your hotel or restaurant. What are the first words you say to make them feel welcome?

Model answer: Guten Tag, herzlich willkommen im Hotel Sonne! Schön, dass Sie da sind. Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
herzlich willkommen	a warm welcome (very common greeting for guests)	Herzlich willkommen im Restaurant Zur Post! A warm welcome to the Restaurant Zur Post!
guten Tag	good day (standard formal greeting during the day)	Guten Tag, mein Name ist Anna Schmidt. Ich bin Ihre Rezeptionistin. Good day, my name is Anna Schmidt. I am your receptionist.
schön, dass Sie da sind	nice that you are here (polite phrase to welcome someone)	Schön, dass Sie da sind! Ihr Zimmer ist schon fertig. Nice that you are here! Your room is already ready.
die Begrüßung	the greeting/welcome (noun, feminine)	Die Begrüßung der Gäste ist die erste Aufgabe an der Rezeption. Greeting the guests is the first task at the front desk.
der Gast	the guest (noun, masculine; plural: die Gäste)	Der Gast möchte ein Zimmer mit Blick auf den See. The guest would like a room with a view of the lake.
behilflich sein	to be of help/assistance (formal, often with 'kann ich Ihnen behilflich sein?')	Kann ich Ihnen behilflich sein? Can I be of assistance to you?

gern	gladly/with pleasure (used to say 'you're welcome' or 'I'd be happy to')	Gern! Ich bringe Ihnen sofort ein Glas Wasser. With pleasure! I'll bring you a glass of water right away.
die Rezeption	the front desk/reception (noun, feminine)	Bitte melden Sie sich bei Fragen an der Rezeption. Please contact the front desk if you have any questions.
der Aufenthalt	the stay (noun, masculine)	Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt! I wish you a pleasant stay!
sich wohlfühlen	to feel comfortable (reflexive verb)	Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen. We want you to feel comfortable with us.

GRAMMAR: POLITE FORM 'SIE' AND FIXED COURTESY PHRASES (REDEMITTEL)

> **READ AND NOTICE**
> Rezeptionistin: Guten Tag! Herzlich willkommen im Hotel Sonne. Schön, dass Sie da sind. Kann ich Ihnen behilflich sein? Gast: Ja, gern. Ich habe eine Reservierung. Rezeptionistin: Wie ist Ihr Name, bitte? – Danke. Ihr Zimmer ist schon fertig. Möchten Sie sich vielleicht noch etwas ausruhen? Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt!

What do you notice? Look at these words: 'Sie', 'Ihnen', 'Ihr', 'Möchten Sie'. Who are they talking about, and why do they use these forms?

The pattern: They use the polite 'Sie' form (capital S) to address the guest formally. 'Ihnen' and 'Ihr' are the polite forms for 'you' (dative) and 'your'. 'Möchten Sie' is a polite way to offer something.

Pattern: Use 'Sie' (capital S) for formal 'you' with guests. Use 'Ihnen' for 'to you' (dative), 'Ihr' for 'your'. Polite phrases often start with 'Kann ich Ihnen...?' or 'Möchten Sie...?'. Always use 'Sie', never 'du', with guests. #1 mistake: using 'du' or 'dir' with a guest – that sounds too informal and can be rude.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English you say 'you' for both formal and informal. In German, 'Sie' is for formal situations (guests, strangers) and 'du' for friends/family. Using 'du' with a guest is a common mistake for English speakers.

Guten Tag, kann ich Ihnen behilflich sein?	Good day, can I be of assistance to you?

Schön, dass Sie da sind!	Nice that you are here!
Möchten Sie sich setzen?	Would you like to sit down?
Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.	I wish you a pleasant stay.
Haben Sie noch einen Wunsch?	Do you have another wish/request?
Ihr Zimmer ist im zweiten Stock.	Your room is on the second floor.
Leider kann ich Ihnen im Moment nicht helfen.	Unfortunately I cannot help you at the moment.

USEFUL PHRASES

Herzlich willkommen im Hotel ...!	To welcome a guest warmly at the entrance or reception.
Guten Tag, mein Name ist ... Wie kann ich Ihnen behilflich sein?	To introduce yourself and offer help politely.
Schön, dass Sie da sind!	To express pleasure at the guest's arrival.
Möchten Sie sich vielleicht setzen?	To offer a seat politely.
Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.	To wish the guest a pleasant stay.
Gern! Ich helfe Ihnen sofort.	To say 'gladly' and offer immediate help.
Haben Sie noch Fragen? Die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt.	To inform the guest about the front desk and invite questions.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Aufmerksamkeit	attention; small courtesy/gift	Als kleine Aufmerksamkeit überreichte sie dem Gast eine Schachtel Pralinen. As a small token of appreciation, she handed the guest a box of chocolates.
der Empfang	reception; welcome	Am Empfang wurde der Gast herzlich willkommen geheißen. At the reception, the guest was warmly welcomed.

die Verabschiedung	farewell; send-off	Die Verabschiedung der Gäste fand im Foyer statt. The farewell for the guests took place in the lobby.
sich erkundigen	to inquire; to ask about	Der Gast erkundigte sich nach den Öffnungszeiten des Restaurants. The guest inquired about the restaurant's opening hours.
der Service	service	Der Service im Hotel war außergewöhnlich freundlich. The service in the hotel was exceptionally friendly.
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit der Gäste steht für uns an erster Stelle. The satisfaction of the guests is our top priority.
der Eindruck	impression	Der erste Eindruck ist oft entscheidend. The first impression is often decisive.
die Höflichkeit	politeness; courtesy	Höflichkeit ist ein wichtiger Teil der Gastfreundschaft. Politeness is an important part of hospitality.
der Umgang	interaction; dealing with	Der Umgang mit den Gästen erfordert Fingerspitzengefühl. Dealing with guests requires a delicate touch.
die Erwartung	expectation	Die Erwartungen der Gäste sind oft sehr hoch. The guests' expectations are often very high.
der Anlass	occasion; reason	Aus Anlass des Jubiläums gab es ein besonderes Empfangsprogramm. On the occasion of the anniversary, there was a special reception program.
die Gastfreundschaft	hospitality	Gastfreundschaft wird in diesem Land großgeschrieben. Hospitality is very important in this country.
der Aufenthalt	stay	Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt. We wish you a pleasant stay.
sich bedanken	to thank	Ich möchte mich im Namen des Teams für Ihr Kommen bedanken. I would like to thank you on behalf of the team for coming.

PRACTICE

1. Which greeting is most appropriate for a hotel guest?

A. Guten Tag, herzlich willkommen!

B. Hallo, wie geht's?

C. Hi, was willst du?

D. Na, alles klar?

√ Answer: Guten Tag, herzlich willkommen!

'Guten Tag, herzlich willkommen!' is polite and formal. The others use informal 'du' or slang, which is not suitable for guests.

2. Kann ich ___ behilflich sein? (polite 'to you')

√ Answer: Ihnen

The polite dative form for 'to you' is 'Ihnen' (capital I). 'Kann ich Ihnen behilflich sein?' is a standard phrase.

3. Put the words in the correct order to form a polite welcome:

Sie	Schön,	da	sind!	dass

√ Answer: Schön, dass Sie da sind!

The correct order is 'Schön, dass Sie da sind!' – a fixed phrase to welcome someone.

4. Match the German phrase with its English meaning:

Herzlich willkommen!	A warm welcome!
Schön, dass Sie da sind!	Nice that you are here!
Kann ich Ihnen behilflich sein?	Can I be of assistance to you?
Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.	I wish you a pleasant stay.

These are standard courtesy phrases for greeting and welcoming guests.

5. Which sentence uses the polite form correctly?

A. Kann ich dir helfen?

B. Kann ich Ihnen helfen?

C. Kann ich euch helfen?

D. Kann ich dich helfen?

√ Answer: Kann ich Ihnen helfen?

'Ihnen' is the polite dative form. 'dir' and 'euch' are informal, and 'dich' is also grammatically wrong (helfen takes the dative).

6. Möchten ___ sich vielleicht setzen?

√ Answer: Sie

The polite subject form is 'Sie' (capital S). 'Möchten Sie sich setzen?' is a polite offer.

READING

Der erste Eindruck zählt: Warum ein herzlicher Empfang so wichtig ist
In der heutigen Servicegesellschaft ist der erste Eindruck oft entscheidend. Ob im Hotel, im Restaurant oder bei einer Veranstaltung – Gäste erwarten nicht nur eine saubere Umgebung, sondern vor allem einen herzlichen Empfang. Studien zeigen, dass die Zufriedenheit der Gäste stark davon abhängt, wie sie in den ersten Minuten behandelt werden. Ein freundliches „Guten Tag“ und ein aufrichtiges Lächeln können mehr bewirken als manche teure Ausstattung.

Doch was macht einen guten Empfang aus? Zunächst einmal die Höflichkeit. Wer Gäste mit „Schön, dass Sie da sind“ begrüßt, signalisiert Wertschätzung. Dabei ist es wichtig, die Erwartungen der Gäste zu erkennen: Möchte jemand einfach nur schnell einchecken, oder braucht er eine ausführliche Beratung? Ein aufmerksamer Umgang mit den individuellen Wünschen ist der Schlüssel. Die Rezeption spielt hier eine zentrale Rolle – sie ist die erste Anlaufstelle und prägt den Eindruck nachhaltig.

Ein weiterer Aspekt ist die Aufmerksamkeit. Kleine Gesten wie ein Getränk bei der Ankunft oder ein persönliches „Willkommen zurück“ zeigen, dass der Gast geschätzt wird. Solche Aufmerksamkeiten kosten wenig, haben aber große Wirkung. Auch die Verabschiedung sollte nicht vernachlässigt werden: Ein freundliches „Auf Wiedersehen“ und die Frage, ob der Aufenthalt angenehm war, hinterlassen einen bleibenden Eindruck.

Natürlich gibt es auch Herausforderungen. Nicht jeder Gast ist freundlich, und manchmal sind die Erwartungen sehr hoch. Hier ist Fingerspitzengefühl gefragt. Wer sich bei Beschwerden bedankt und eine Lösung anbietet, zeigt Professionalität. Der Service sollte stets bemüht sein, den Aufenthalt so angenehm wie möglich zu gestalten. Denn letztlich geht es darum, dass sich die Gäste wohlfühlen und gerne wiederkommen.

Zusammenfassend lässt sich sagen: Gastfreundschaft beginnt mit dem ersten Wort. Ein herzlicher Empfang, echte Höflichkeit und die Bereitschaft, behilflich zu sein, sind die Grundpfeiler eines erfolgreichen Services. Wer diese Prinzipien beherzigt, wird nicht nur zufriedene Gäste haben, sondern auch langfristig erfolgreich sein.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a service trainer about welcoming guests.

Gäste richtig begrüßen – ein Gespräch im Radio

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Service heute“. Bei mir im Studio sind Frau Berger, Hoteldirektorin, und Herr Klein, Trainer für Gastfreundschaft. Frau Berger, was ist Ihnen beim Empfang der Gäste am wichtigsten?

Frau Berger: Ja, also, für mich ist der erste Eindruck entscheidend. Ein herzliches „Willkommen“ und ein ehrliches Lächeln – das kostet nichts, aber es bewirkt sehr viel. Die Gäste sollen sich sofort wohlfühlen.

Moderator: Herr Klein, sehen Sie das auch so?

Herr Klein: Absolut. Aber ich würde noch ergänzen: Es kommt auch auf die Erwartungen an. Manche Gäste wollen einfach nur schnell einchecken, andere brauchen eine ausführliche Beratung. Da muss man flexibel sein.

Moderator: Und was, wenn ein Gast unzufrieden ist?

Frau Berger: Dann ist Fingerspitzengefühl gefragt. Wir bedanken uns für den Hinweis und suchen gemeinsam nach einer Lösung. Oft reicht schon eine kleine Aufmerksamkeit, zum Beispiel ein Getränk aufs Haus.

Herr Klein: Genau. Wichtig ist, dass man sich nicht angegriffen fühlt. Der Gast will ernst genommen werden. Und am Ende sollte man sich für das Gespräch bedanken.

Moderator: Frau Berger, wie bereiten Sie Ihr Team auf solche Situationen vor?

Frau Berger: Wir schulen unsere Mitarbeiter regelmäßig. Dabei geht es um Höflichkeit, aber auch um den richtigen Umgang mit Beschwerden. Und wir legen großen Wert auf die Verabschiedung – ein freundliches „Auf Wiedersehen“ und die Frage, ob alles zufriedenstellend war, das bleibt in Erinnerung.

Moderator: Herr Klein, was können kleinere Betriebe von großen Hotels lernen?

Herr Klein: Gastfreundschaft ist keine Frage der Größe. Es geht um Aufmerksamkeit und echte Wertschätzung. Schon kleine Gesten zeigen dem Gast, dass er willkommen ist. Und das ist überall möglich.

Moderator: Vielen Dank, Frau Berger, vielen Dank, Herr Klein. Das war „Service heute“.

SPEAKING TASK

You are a receptionist. A guest arrives at the hotel. Greet them politely, introduce yourself, offer help, and wish them a pleasant stay. Use the polite Sie-form and at least three phrases from the Redemittel.

Situation: A guest enters the hotel lobby with a suitcase. You are at the front desk. Greet the guest, ask if you can help, and respond to their request (e.g., they have a reservation).

Herzlich willkommen im Hotel ...!

Guten Tag, mein Name ist ... Wie kann ich Ihnen behilflich sein?

Schön, dass Sie da sind!

Möchten Sie sich vielleicht setzen?

Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

WRAP-UP

You can now greet guests politely and professionally using the Sie-form and standard courtesy phrases.

Next time: In the next lesson, 'Small Talk & Auskunft geben', you will learn how to make small talk with guests and give information about the hotel and the area.

UNIT 2 · EINHEIT 2 — GÄSTE EMPFANGEN

Small Talk & Auskunft geben

By the end of this lesson you can: I can make small talk and give simple information to guests.

WARM-UP

A guest arrives early and asks: 'Was kann man hier in der Nähe machen?' How would you answer politely and helpfully?

Model answer: In der Nähe gibt es einen schönen Park. Am besten gehen Sie zu Fuß, das dauert nur zehn Minuten.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Anreise	arrival, journey to the hotel	Wie war Ihre Anreise? How was your journey here?
die Auskunft	information, piece of information	Ich gebe Ihnen gern eine Auskunft über die Öffnungszeiten. I'll gladly give you information about the opening hours.
die Sehenswürdigkeit	sight, tourist attraction	Der Dom ist die bekannteste Sehenswürdigkeit der Stadt. The cathedral is the city's most famous sight.
die Umgebung	surroundings, area nearby	In der Umgebung gibt es viele gute Restaurants. There are many good restaurants in the surrounding area.
empfehlen	to recommend	Ich kann Ihnen das Museum am Marktplatz empfehlen. I can recommend the museum at the market square to you.
erklären	to explain	Darf ich Ihnen den Weg erklären? May I explain the way to you?
der Weg	way, path, route	Der Weg zum Bahnhof ist nicht weit. The way to the station is not far.
in der Nähe	nearby, in the vicinity	Gibt es in der Nähe eine Apotheke? Is there a pharmacy nearby?

GRAMMAR: WEGBESCHREIBUNG + EMPFEHLUNGEN (AM BESTEN, SIE KÖNNEN ...)

READ AND NOTICE

Gast: Entschuldigung, wie komme ich zum Stadtmuseum? Rezeptionistin: Das ist ganz einfach. Gehen Sie hier geradeaus, dann die erste Straße links. Am besten nehmen Sie die Straßenbahn, das ist schneller. Sie können auch zu Fuß gehen, das dauert etwa zwanzig Minuten. Gast: Danke. Und gibt es in der Nähe ein gutes Café? Rezeptionistin: Ja, das Café Central kann ich Ihnen sehr empfehlen. Am besten reservieren Sie einen Tisch, es ist oft voll. Gast: Super, vielen Dank!

What do you notice? Look at the phrases 'Am besten nehmen Sie...', 'Sie können auch...', 'Gehen Sie...'. What do you notice about the verb position and the form of the verb?

The pattern: For recommendations and directions, we use the imperative (Gehen Sie, Nehmen Sie) or 'Sie können' + infinitive at the end. 'Am besten' is followed by the verb in second position (Am besten nehmen Sie...).

Pattern: [Am besten + verb + Sie ...] or [Sie können + ... + infinitive]. Use the polite imperative (verb + Sie) for directions: Gehen Sie..., Nehmen Sie... Use 'Am besten' to give a recommendation: Am besten nehmen Sie die U-Bahn. Use 'Sie können' + infinitive at the end: Sie können auch zu Fuß gehen. #1 mistake: forgetting 'Sie' in the imperative – just 'Gehen geradeaus' is impolite and wrong.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English we often use 'you should' or 'I recommend'. In German, the polite imperative with 'Sie' and 'am besten' is more common and sounds friendlier.

Gehen Sie hier geradeaus, dann die zweite Straße rechts.	Go straight ahead here, then take the second street on the right.
Am besten nehmen Sie den Bus, das ist bequemer.	It's best to take the bus, that's more comfortable.
Sie können auch ein Taxi nehmen.	You can also take a taxi.
Nehmen Sie nicht die erste Straße, sondern die zweite.	Don't take the first street, take the second.
Können Sie mir den Weg zum Bahnhof erklären?	Can you explain the way to the station to me?
Am besten reservieren Sie vorher einen Tisch.	It's best to reserve a table in advance.

USEFUL PHRASES

Wie war Ihre Anreise?	to make small talk after greeting a guest
Kann ich Ihnen eine Auskunft geben?	to offer information politely
In der Nähe gibt es ...	to tell a guest what is nearby
Ich kann Ihnen ... empfehlen.	to recommend something
Am besten gehen Sie ...	to give directions with a recommendation
Sie können auch ...	to offer an alternative
Darf ich Ihnen den Weg erklären?	to offer to explain the way

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
der Aufenthalt	stay (period of time)	Während meines Aufenthalts in Berlin habe ich viele Museen besucht. During my stay in Berlin I visited many museums.
die Unterkunft	accommodation	Die Unterkunft war einfach, aber sehr sauber. The accommodation was simple but very clean.
der Stadtplan	city map	Am Bahnhof bekommt man kostenlos einen Stadtplan. You can get a free city map at the station.
die Haltestelle	stop (bus/tram)	Die nächste Haltestelle ist gleich um die Ecke. The next stop is just around the corner.
der Eingang	entrance	Der Eingang zum Museum ist auf der Rückseite. The entrance to the museum is at the back.
die Führung	guided tour	Die Führung durch die Altstadt dauert etwa eine Stunde. The guided tour through the old town takes about an hour.
der Eintritt	admission (fee)	Der Eintritt kostet für Erwachsene acht Euro. Admission costs eight euros for adults.
die Öffnungszeiten	opening hours	Die Öffnungszeiten stehen auf der Internetseite. The opening hours are on the website.
die Ermäßigung	discount	Studenten bekommen eine Ermäßigung von fünfzig Prozent. Students get a fifty percent discount.

der Prospekt	brochure	Im Prospekt findest du alle wichtigen Informationen. In the brochure you will find all the important information.
die Besichtigung	sightseeing, visit	Nach der Besichtigung der Kirche machen wir eine Pause. After visiting the church we will take a break.
der Treffpunkt	meeting point	Der Treffpunkt ist um zehn Uhr vor dem Rathaus. The meeting point is at ten o'clock in front of the town hall.
die Rückfahrt	return journey	Die Rückfahrt mit dem Zug ist im Preis enthalten. The return journey by train is included in the price.
die Verpflegung	food, catering	Für die Verpflegung während der Tour ist gesorgt. Food is provided during the tour.

PRACTICE

1. Which sentence gives a polite recommendation?

A. Am besten nehmen Sie die Straßenbahn.
B. Am besten du nimmst die Straßenbahn.
C. Am besten Sie nehmen die Straßenbahn.
D. Am besten nehmen die Straßenbahn.

√ Answer: Am besten nehmen Sie die Straßenbahn.

'Am besten' + verb + 'Sie' is the correct structure for a polite recommendation.

2. Gehen Sie hier geradeaus, dann die erste Straße links. ___ besten nehmen Sie den Bus.

√ Answer: Am

'Am besten' is a fixed phrase meaning 'it's best'.

3. Put the words in the correct order to make a polite direction:

Sie | Gehen | geradeaus | dann | links

√ Answer: Gehen Sie geradeaus dann links

Imperative with 'Sie': verb first, then 'Sie', then the other elements.

4. Match the German phrases with their English meanings:

die Anreise	arrival
die Auskunft	information
die Sehenswürdigkeit	sight
die Umgebung	surroundings
empfehlen	to recommend
erklären	to explain
der Weg	way
in der Nähe	nearby

These are the key vocabulary items for this lesson.

5. A guest asks: 'Gibt es hier in der Nähe eine Apotheke?' What is the best answer?

A. Ja, die Apotheke ist in der Nähe.

B. Ja, die Apotheke ist gleich um die Ecke, am besten gehen Sie zu Fuß.

C. Ja, die Apotheke ist in der Nähe von der Ecke.

D. Ja, die Apotheke ist gleich um die Ecke.

√ Answer: Ja, die Apotheke ist gleich um die Ecke, am besten gehen Sie zu Fuß.

The best answer gives a clear direction and a recommendation using 'am besten'.

6. Ich kann Ihnen das Restaurant 'Zur Post' sehr ___. Das Essen ist ausgezeichnet.

√ Answer: empfehlen

'empfehlen' means 'to recommend' and is used with the accusative object.

READING

Tourismus in der Altstadt: Fluch oder Segen?
Immer mehr Menschen reisen in die kleinen Altstädte Europas. Das bringt Geld, aber auch Probleme. Ein Bericht aus einer Stadt, die mit dem Tourismus kämpft.

Die Altstadt von Bad Langenau ist berühmt für ihre Fachwerkhäuser und den großen Marktplatz. Jedes Jahr kommen über eine Million Besucher. Für die Geschäfte ist das ein Segen: Die Hotels sind fast immer ausgebucht, und die Restaurants haben gut zu tun. Doch viele Einwohner sehen die Entwicklung mit Sorge. „Früher konnte man hier in Ruhe einkaufen“, sagt Frau Meier, die seit dreißig Jahren im Zentrum wohnt. „Heute stehen überall Touristen, und die Mieten sind stark gestiegen.“

Die Stadt hat deshalb ein neues Konzept entwickelt. Seit diesem Jahr gibt es eine Touristeninformation direkt am Bahnhof. Dort bekommen Gäste nicht nur einen Stadtplan, sondern auch Tipps für die Umgebung. „Wir empfehlen den Besuchern, auch die Dörfer außerhalb der Altstadt zu besichtigen“, erklärt Herr Braun von der Touristinfo. „So verteilt sich der Besucherstrom besser.“

Ein wichtiger Punkt ist die Anreise. Wer mit dem Zug kommt, erhält eine Ermäßigung auf den Eintritt in viele Museen. Für die Führungen durch die Altstadt gibt es feste Treffpunkte, damit die Gruppen nicht überall gleichzeitig auftauchen. Die Öffnungszeiten der Geschäfte wurden an die Bedürfnisse der Gäste angepasst: Viele Läden sind jetzt auch am Sonntag geöffnet.

Doch nicht alle sind zufrieden. „Die Stadt tut so, als ob der Tourismus nur Vorteile hätte“, kritisiert Herr Klein, ein pensionierter Lehrer. „Aber die Preise in den Cafés sind für uns Einheimische kaum noch bezahlbar. Und die vielen Führungen stören die Ruhe.“ Er schlägt vor, die Zahl der Gruppen zu begrenzen und mehr Wohnungen für Einheimische zu bauen.

Tatsächlich hat die Stadt beschlossen, die Besichtigungen in der Hauptsaison zu reduzieren. Ab nächstem Jahr sollen höchstens zwanzig Gruppen pro Tag durch die Altstadt gehen. Außerdem plant man, den Aufenthalt von Kreuzfahrttouristen besser zu steuern. Ob das reicht, wird sich zeigen. Sicher ist: Bad Langenau muss einen Weg finden, von den Gästen zu profitieren, ohne seine Bewohner zu verlieren.

LISTENING — TRANSCRIPT

A tourist calls the Bad Langenau tourist information to ask for information about a guided tour.

Touristeninformation am Telefon

Frau Sommer: Guten Tag, hier ist die Touristinformation Bad Langenau, Sommer. Was kann ich für Sie tun?

Herr Weber: Ja, guten Tag. Ich bin nächste Woche für zwei Tage in Bad Langenau und würde gern eine Führung durch die Altstadt machen. Können Sie mir da weiterhelfen?

Frau Sommer: Natürlich. Also, wir haben jeden Tag eine Führung um zehn Uhr und eine um vierzehn Uhr. Die dauert etwa neunzig Minuten.

Herr Weber: Und wo ist der Treffpunkt?

Frau Sommer: Der Treffpunkt ist direkt vor dem Rathaus, am Brunnen. Sie können aber auch am Bahnhof dazukommen, wenn Sie mit dem Zug anreisen.

Herr Weber: Ach, das ist praktisch. Ich komme nämlich mit dem Zug. Was kostet die Führung?

Frau Sommer: Die Führung kostet zwölf Euro pro Person. Der Eintritt für das Museum ist da noch nicht dabei. Aber wenn Sie mit dem Zug kommen, bekommen Sie eine Ermäßigung von zwei Euro auf die Führung.

Herr Weber: Das klingt gut. Muss ich mich vorher anmelden?

Frau Sommer: Ja, am besten buchen Sie online oder rufen Sie einen Tag vorher an. In der Hauptsaison sind die Gruppen oft schnell voll.

Herr Weber: Alles klar. Und gibt es auch einen Prospekt mit den Öffnungszeiten der Museen?

Frau Sommer: Ja, den schicke ich Ihnen gern per E-Mail. Da stehen auch Tipps für die Umgebung drin, zum Beispiel für einen Ausflug in die Dörfer.

Herr Weber: Super. Dann buche ich die Führung für Dienstag um zehn Uhr. Vielen Dank für die Auskunft!

Frau Sommer: Gern geschehen. Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt in Bad Langenau!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One is a hotel guest, the other is the receptionist. The guest asks for information about sights and how to get there. Use the phrases from the Redemittel.

Situation: A guest arrives at the hotel and asks: 'Was kann man in der Umgebung machen? Wie komme ich zum Stadtmuseum?' Give recommendations and directions.

In der Nähe gibt es … | Am besten gehen Sie … | Sie können auch … | Ich kann Ihnen … empfehlen.

WRAP-UP

You can now make small talk with guests and give simple information about nearby sights and directions.

Next time: In the next lesson 'Der Check-in', you will learn how to check in a guest, ask for their details, and handle key cards.

Unit 3 · Einheit 3 — Rezeption: Check-in & Check-out

UNIT 3 · EINHEIT 3 — REZEPTION: CHECK-IN & CHECK-OUT

Der Check-in

By the end of this lesson you can: I can carry out a check-in at the reception desk.

WARM-UP

Imagine a guest arrives at your hotel after a long journey. What are the first three things you would say to them in German?

Model answer: Guten Tag! Herzlich willkommen in unserem Hotel. Haben Sie eine Reservierung?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Check-in	check-in (the process of registering a guest)	Der Check-in dauert normalerweise nur wenige Minuten. The check-in usually takes only a few minutes.
die Reservierung	reservation	Ich habe eine Reservierung für zwei Nächte. I have a reservation for two nights.
der Ausweis	ID card / identification document	Darf ich bitte Ihren Ausweis sehen? May I see your ID, please?
das Anmeldeformular	registration form	Bitte füllen Sie das Anmeldeformular aus. Please fill out the registration form.
die Zimmerkarte	room key card	Hier ist Ihre Zimmerkarte für Zimmer 305. Here is your room key card for room 305.
das Einzelzimmer	single room	Ich hätte gern ein Einzelzimmer für eine Nacht. I would like a single room for one night.
das Doppelzimmer	double room	Wir haben ein Doppelzimmer mit Blick auf den Garten. We have a double room with a view of the garden.
die Etage	floor / storey	Ihr Zimmer befindet sich in der dritten Etage. Your room is on the third floor.

GRAMMAR: POLITE REQUESTS (KÖNNTEN SIE ..., DÜRFTE ICH ...) + W-QUESTIONS

READ AND NOTICE

Rezeptionistin: Guten Tag! Wie kann ich Ihnen helfen? Gast: Guten Tag. Ich habe eine Reservierung. Könnten Sie bitte nachsehen? Rezeptionistin: Natürlich. Wie ist Ihr Name? Gast: Müller. Dürfte ich Ihnen meinen Ausweis geben? Rezeptionistin: Ja, danke. Möchten Sie ein Einzelzimmer oder ein Doppelzimmer? Gast: Ein Doppelzimmer, bitte. Und könnten Sie mir sagen, in welcher Etage es ist? Rezeptionistin: In der zweiten Etage. Hier ist Ihre Zimmerkarte.

What do you notice? Look at the questions with 'Könnten Sie' and 'Dürfte ich'. What do you notice about the verb position and the form of the verb?

The pattern: After 'Könnten Sie' and 'Dürfte ich', the main verb comes at the end in the infinitive (e.g., 'Könnten Sie bitte nachsehen?'). These are polite forms using Konjunktiv II. W-questions start with a question word (Wie, Wo, Wann, Was) and the verb comes second.

Pattern: Polite request = Könnten Sie + ... + infinitive? / Dürfte ich + ... + infinitive? W-question = W-word + verb + subject + ...? Use 'Könnten Sie' to ask someone politely to do something. Use 'Dürfte ich' to ask politely for permission. For W-questions, start with the question word and put the verb in second position.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, polite requests often use 'Could you...?' and 'May I...?'. In German, 'Könnten Sie' and 'Dürfte ich' work similarly, but the main verb goes to the end of the sentence.

Könnten Sie bitte das Formular unterschreiben?	Could you please sign the form?
Dürfte ich Ihren Ausweis sehen?	May I see your ID?
Wie lange möchten Sie bleiben?	How long would you like to stay?
Wo ist der Aufzug?	Where is the elevator?
Könnten Sie mir bitte helfen?	Could you please help me?
Dürfte ich Ihnen eine Frage stellen?	May I ask you a question?

USEFUL PHRASES

Guten Tag! Herzlich willkommen. Wie kann ich Ihnen helfen?	Greet the guest and offer help at the start of check-in.
Haben Sie eine Reservierung?	Ask if the guest has a reservation.
Könnten Sie bitte das Anmeldeformular ausfüllen?	Politely ask the guest to fill out the registration form.

Dürfte ich bitte Ihren Ausweis sehen?	Politely ask to see the guest's ID.
Möchten Sie ein Einzelzimmer oder ein Doppelzimmer?	Ask about room preference.
Ihr Zimmer ist in der dritten Etage.	Tell the guest which floor their room is on.
Hier ist Ihre Zimmerkarte. Sie funktioniert auch als Schlüssel.	Hand over the room key card and explain its function.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Rezeption	reception desk	An der Rezeption hat man mir sofort geholfen. They helped me at the reception desk right away.
der Aufenthalt	stay	Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hotel. I wish you a pleasant stay in our hotel.
die Buchungsbestätigung	booking confirmation	Bitte zeigen Sie bei der Ankunft Ihre Buchungsbestätigung vor. Please show your booking confirmation upon arrival.
der Schlüssel	key	Der Schlüssel für das Zimmer ist an der Rezeption abzugeben. The key for the room must be handed in at reception.
die Kaution	deposit	Für die Minibar verlangt das Hotel eine Kaution von 50 Euro. The hotel requires a deposit of 50 euros for the minibar.
die Ankunft	arrival	Bei der Ankunft im Hotel wurde ich sehr freundlich begrüßt. On arrival at the hotel I was greeted very kindly.
die Abreise	departure	Die Abreise ist für Sonntagvormittag geplant. Departure is planned for Sunday morning.
das Frühstücksbuffet	breakfast buffet	Das Frühstücksbuffet ist im Preis inbegriffen. The breakfast buffet is included in the price.
der Zimmerservice	room service	Der Zimmerservice bringt Ihnen das Essen aufs Zimmer. Room service brings your food to your room.

die Beschwerde	complaint	Ich möchte eine Beschwerde über den Lärm einreichen. I would like to file a complaint about the noise.
die Stornierung	cancellation	Bei einer Stornierung bis 24 Stunden vorher ist die Buchung kostenlos. For a cancellation up to 24 hours in advance, the booking is free.
die Übernachtung	overnight stay	Eine Übernachtung im Doppelzimmer kostet 120 Euro. An overnight stay in a double room costs 120 euros.
der Empfang	reception / front desk	Am Empfang erhalten Sie Ihren Zimmerschlüssel. At the front desk you receive your room key.
die Ausstattung	facilities / equipment	Die Ausstattung des Hotels umfasst ein Schwimmbad und ein Fitnessstudio. The hotel's facilities include a swimming pool and a gym.

PRACTICE

1. Which is the most polite way to ask a guest to fill out the form?

A. Du füllst das Formular aus.

B. Das Formular ausfüllen!

C. Füllen Sie das Formular aus.

D. Könnten Sie bitte das Formular ausfüllen?

√ Answer: Könnten Sie bitte das Formular ausfüllen?

'Könnten Sie bitte ...' is the polite request form with the verb at the end.

2. Dürfte ich ___ Ausweis sehen?

√ Answer: Ihren

After 'Dürfte ich' we use the polite 'Ihren' (your, formal) for the masculine accusative 'Ausweis'.

3. Put the words in the correct order to form a polite question:

wo | Könnten | ist | sagen | Sie | der | mir | Aufzug | bitte | ? | ,

√ Answer: Könnten Sie mir bitte sagen , wo der Aufzug ist ?

Polite request: 'Könnten Sie mir bitte sagen, wo der Aufzug ist?' The main verb 'sagen' comes after 'Könnten Sie mir bitte', and the W-question 'wo der Aufzug ist' is embedded.

4. Match the German term with its English meaning:

der Check-in	check-in
die Reservierung	reservation
der Ausweis	ID card
das Anmeldeformular	registration form
die Zimmerkarte	room key card
das Einzelzimmer	single room
das Doppelzimmer	double room
die Etage	floor

These are the key terms for check-in.

5. Which W-question is correct?

A. Wie Ihr Name ist?
B. Wie ist Ihr Name?
C. Wie Ihr Name heißt?
D. Ihr Name wie ist?

√ Answer: Wie ist Ihr Name?

In W-questions, the verb comes second: 'Wie ist Ihr Name?'

6. Könnten Sie mir bitte ___ , in welcher Etage das Zimmer ist?

√ Answer: sagen

After 'Könnten Sie mir bitte', the main verb 'sagen' goes to the end of the clause.

READING

Ein Check-in, der zum Erlebnis wird
Wer heute in ein Hotel kommt, erwartet mehr als nur einen Schlüssel. Der Check-in ist für viele Gäste der erste Eindruck – und der entscheidet oft darüber, ob man wiederkommt. In einem Meinungsartikel der Zeitschrift „Reise heute“ beschreibt die Autorin ihre Erfahrungen mit verschiedenen Hotels.

In einem kleinen Hotel in München wurde sie an der Rezeption sehr freundlich begrüßt. Die Mitarbeiterin fragte nach der Buchungsbestätigung und dem Ausweis, erklärte die Ausstattung des Hauses und wünschte einen angenehmen Aufenthalt. „Das hat keine zwei Minuten gedauert, und ich fühlte mich sofort willkommen“, schreibt die Autorin. Besonders positiv: Das Frühstücksbuffet war im Preis inbegriffen, und der Zimmerservice funktionierte sogar am Sonntag.

Ganz anders erging es ihr in einem großen Hotel an der Küste. Bei der Ankunft musste sie fast eine halbe Stunde warten. Der Empfang war zwar besetzt, aber die Mitarbeiter wirkten gestresst. Für die Minibar verlangte man eine Kaution von 100 Euro – ohne vorherige Information. Die Abreise am nächsten Morgen dauerte ebenfalls lange, weil die Rechnung nicht korrekt war. Die Autorin reichte eine Beschwerde ein, erhielt aber erst nach einer Woche eine Antwort.

Die Autorin zieht ein klares Fazit: Ein guter Check-in hängt nicht von der Größe des Hotels ab, sondern von der Freundlichkeit und der Organisation. „Könnten Sie mir bitte helfen?“ – dieser Satz sollte von beiden Seiten gelten. Gäste sollten höflich bleiben, aber auch klare Erwartungen haben. Hotels wiederum sollten transparent über Kosten informieren, zum Beispiel über die Kaution oder die Bedingungen für eine Stornierung. Eine Übernachtung im Doppelzimmer kostet heute oft über 150 Euro; da darf der Service nicht nachlassen.

Die Autorin empfiehlt: Wer eine Reservierung vornimmt, sollte nach der Buchungsbestätigung fragen und die Stornierungsbedingungen lesen. Und wer bei der Ankunft Probleme hat, sollte sofort am Empfang Bescheid sagen – nicht erst bei der Abreise.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a frequent traveler about problems at hotel check-in.

Diskussion: Check-in im Hotel – was läuft schief?

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Reise aktuell“. Heute geht es um den Check-in im Hotel. Bei mir sind Herr Berger, Hoteldirektor, und Frau Klein, die viel reist. Herr Berger, was ist Ihrer Meinung nach das Wichtigste beim Check-in?

Herr Berger: Ja, also, ich denke, das Wichtigste ist, dass der Gast sich sofort willkommen fühlt. Der Empfang ist die Visitenkarte des Hotels. Wir schulen unsere Mitarbeiter, damit sie freundlich und schnell arbeiten. Aber natürlich, äh, es gibt auch bei uns manchmal Probleme.

Moderatorin: Frau Klein, Sie sind oft unterwegs. Was erleben Sie an der Rezeption?

Frau Klein: Also, ich muss sagen, meistens läuft es gut. Aber ich hatte auch schon Situationen, wo ich lange warten musste. Einmal war die Buchungsbestätigung nicht im System, und ich musste eine halbe Stunde warten. Das ist ärgerlich, besonders nach einem langen Flug.

Herr Berger: Das tut mir leid zu hören. Solche Fälle versuchen wir zu vermeiden. Wir bitten die Gäste, die Buchungsbestätigung schon vorher per E-Mail zu schicken. Dann können wir alles vorbereiten.

Frau Klein: Ja, das ist eine gute Idee. Aber was mich auch stört: Manchmal verlangt man eine Kaution, und das wird vorher nicht klar gesagt. Ich finde, das sollte transparent sein.

Herr Berger: Da haben Sie recht. Bei uns steht das auf der Website und in der Buchungsbestätigung. Aber ich verstehe, dass das nicht immer deutlich genug ist. Wir arbeiten daran.

Moderatorin: Und was ist mit der Abreise? Frau Klein, haben Sie da auch Erfahrungen?

Frau Klein: Oh ja. Die Abreise dauert oft länger als der Check-in. Manchmal stimmt die Rechnung nicht, und dann muss man diskutieren. Ich wünsche mir, dass Hotels klare Informationen geben, zum Beispiel über die Kosten für den Zimmerservice oder das Frühstücksbuffet.

Herr Berger: Wir haben jetzt eine neue Regel: Bei der Ankunft bekommt jeder Gast ein Informationsblatt mit allen Preisen und der Ausstattung. So können Missverständnisse vermieden werden.

Moderatorin: Das klingt gut. Eine letzte Frage: Was können Gäste tun, damit der Check-in reibungslos klappt?

Frau Klein: Ich würde sagen: rechtzeitig ankommen, die Buchungsbestätigung bereithalten und höflich bleiben. Und wenn etwas nicht stimmt, sofort am Empfang Bescheid sagen, nicht erst bei der Abreise.

Herr Berger: Dem kann ich nur zustimmen. Und, äh, wir freuen uns über jede Rückmeldung, auch über eine Beschwerde. Nur so können wir besser werden.

Moderatorin: Vielen Dank, Herr Berger, vielen Dank, Frau Klein. Das war „Reise aktuell“.

SPEAKING TASK

You are a receptionist. A guest arrives to check in. Greet them, ask for their reservation, ID, and room preference. Use polite requests and W-questions. Then hand over the room key card and explain the floor.

Situation: A guest comes to the reception desk. They have a reservation for two nights. You need to complete the check-in: verify the reservation, ask for ID, have them fill out the registration form, confirm room type, and give the room key card.

Guten Tag! Herzlich willkommen. Wie kann ich Ihnen helfen?

Haben Sie eine Reservierung?

Könnten Sie bitte das Anmeldeformular ausfüllen?

Dürfte ich bitte Ihren Ausweis sehen?

Möchten Sie ein Einzelzimmer oder ein Doppelzimmer?

Ihr Zimmer ist in der dritten Etage.

Hier ist Ihre Zimmerkarte.

WRAP-UP

You can now perform a check-in using polite requests and W-questions.

Next time: Next lesson: 'Zimmer & Hotelservice erklären' — you will learn how to explain room facilities and hotel services to guests.

UNIT 3 · EINHEIT 3 — REZEPTION: CHECK-IN & CHECK-OUT

Zimmer & Hotelservice erklären

By the end of this lesson you can: I can explain rooms, facilities and hotel services to guests.

> **WARM-UP**
> Imagine a guest has just checked in and asks: 'Was ist im Zimmer alles dabei?' What would you say?
> **Model answer:** Im Zimmer gibt es WLAN, einen Safe und eine Minibar. Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr serviert.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Ausstattung	the equipment / facilities / amenities	Die Ausstattung unseres Zimmers ist sehr modern. The equipment of our room is very modern.
das Frühstück	breakfast	Das Frühstück wird im Restaurant serviert. Breakfast is served in the restaurant.
das WLAN	Wi-Fi	Das WLAN ist im ganzen Hotel kostenlos. Wi-Fi is free throughout the hotel.
der Safe	the safe	Der Safe befindet sich im Schrank. The safe is located in the wardrobe.
die Minibar	the minibar	Die Minibar wird jeden Tag aufgefüllt. The minibar is refilled every day.
der Zimmerservice	room service	Der Zimmerservice ist rund um die Uhr erreichbar. Room service is available around the clock.
das Schwimmbad	the swimming pool	Das Schwimmbad ist von 7 bis 22 Uhr geöffnet. The swimming pool is open from 7 a.m. to 10 p.m.
inklusive	included	Frühstück ist im Preis inklusive. Breakfast is included in the price.
die Öffnungszeit	the opening hours	Die Öffnungszeiten des Schwimmbads stehen im Gästeprospekt. The opening hours of the pool are in the guest brochure.

GRAMMAR: ANGABEN ZU ZEIT/ORT + PASSIV (DAS FRÜHSTÜCK WIRD SERVIERT)

READ AND NOTICE

Rezeptionistin: Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen? Gast: Ich möchte wissen, wann das Frühstück serviert wird. Rezeptionistin: Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr im Restaurant serviert. Das WLAN wird im ganzen Hotel angeboten. Der Zimmerservice wird rund um die Uhr bereitgestellt. Die Minibar wird täglich aufgefüllt.

What do you notice? Look at the sentences. What do you notice about the verb forms and the position of time/place information?

The pattern: The sentences use the passive voice with 'werden' + past participle (wird serviert, wird angeboten). Time and place details come after the verb or at the end.

Pattern: Subject + werden + ... + past participle + time/place. Use the passive when the action is important, not who does it. 'werden' is conjugated for the subject; the past participle goes at the end. Time (von 7 bis 10 Uhr) and place (im Restaurant) usually come after the participle or at the end of the sentence. #1 mistake: forgetting to put the past participle at the end, or using 'sein' instead of 'werden'.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses active voice or 'is served'; German passive uses 'werden' + participle, and time/place often come after the verb.

Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr serviert.	Breakfast is served from 7 to 10 a.m.
Das WLAN wird im ganzen Hotel angeboten.	Wi-Fi is offered throughout the hotel.
Der Zimmerservice wird rund um die Uhr bereitgestellt.	Room service is provided around the clock.
Die Minibar wird täglich aufgefüllt.	The minibar is refilled daily.
Das Schwimmbad wird morgens gereinigt.	The swimming pool is cleaned in the morning.
Die Öffnungszeiten werden am Empfang ausgehängt.	The opening hours are posted at the reception.
Wird der Safe im Zimmer erklärt?	Is the safe explained in the room?

USEFUL PHRASES

Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr im Restaurant serviert.	To tell a guest when and where breakfast is served.
Das WLAN ist im ganzen Hotel kostenlos.	To inform about Wi-Fi availability.

Der Safe befindet sich im Schrank.	To explain where the safe is located.
Die Minibar wird täglich aufgefüllt.	To describe minibar service.
Der Zimmerservice ist rund um die Uhr erreichbar.	To tell guests about room service availability.
Das Schwimmbad ist von 7 bis 22 Uhr geöffnet.	To give opening hours of the pool.
Frühstück ist im Preis inklusive.	To clarify what is included in the price.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Buchung	booking / reservation	Ihre Buchung ist für zwei Nächte bestätigt. Your booking is confirmed for two nights.
die Rezeption	reception / front desk	Die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt. The reception is staffed around the clock.
der Aufenthalt	stay	Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt. We wish you a pleasant stay.
die Beschwerde	complaint	Bitte richten Sie Ihre Beschwerde an die Rezeption. Please direct your complaint to the reception.
die Reinigung	cleaning	Die Reinigung der Zimmer erfolgt täglich von 9 bis 12 Uhr. The cleaning of the rooms takes place daily from 9 to 12.
der Schlüssel	key	Den Schlüssel erhalten Sie an der Rezeption. You get the key at the reception.
die Klimaanlage	air conditioning	Die Klimaanlage lässt sich am Schalter neben der Tür regeln. The air conditioning can be adjusted with the switch next to the door.
der Aufzug	lift / elevator	Der Aufzug befindet sich links neben der Rezeption. The lift is located to the left of the reception.
die Aussicht	view	Vom Balkon haben Sie eine schöne Aussicht auf den Park. From the balcony you have a beautiful view of the park.

die Stornierung	cancellation	Bei einer Stornierung bis 24 Stunden vor Anreise fallen keine Kosten an. For a cancellation up to 24 hours before arrival, no costs are incurred.
die Anreise	arrival	Die Anreise ist ab 14 Uhr möglich. Arrival is possible from 2 p.m.
die Abreise	departure	Die Abreise sollte bis 11 Uhr erfolgen. Departure should take place by 11 a.m.
der Gast	guest	Als Gast können Sie das Schwimmbad kostenlos nutzen. As a guest you can use the swimming pool free of charge.
die Rechnung	bill / invoice	Die Rechnung wird beim Check-out erstellt. The bill is prepared at check-out.

PRACTICE

1. Wählen Sie die richtige Passivform: Das Frühstück ___ im Restaurant serviert.

A. hat
B. ist
C. werden
D. wird

✓ Answer: wird

Subject 'das Frühstück' is singular, so 'wird' is correct.

2. Das WLAN ___ im ganzen Hotel angeboten. (werden)

✓ Answer: wird

Singular subject 'das WLAN' takes 'wird'.

3. Put the sentence in the correct order:

wird | Das | serviert | Frühstück | im Restaurant

✓ Answer: Das Frühstück wird im Restaurant serviert

Passive: subject + werden + ... + past participle + place.

4. Match the German terms with their English meanings:

die Ausstattung	the equipment/facilities
der Safe	the safe
die Minibar	the minibar
der Zimmerservice	room service

These are key hotel vocabulary items.

5. Which sentence correctly uses the passive with time and place?

A. Das Schwimmbad wird von 7 bis 22 Uhr geöffnet.

B. Das Schwimmbad wird geöffnet von 7 bis 22 Uhr.

C. Das Schwimmbad von 7 bis 22 Uhr wird geöffnet.

D. Das Schwimmbad öffnet wird von 7 bis 22 Uhr.

√ Answer: Das Schwimmbad wird von 7 bis 22 Uhr geöffnet.

Correct word order: subject + werden + past participle + time/place.

6. Die Minibar ___ täglich aufgefüllt. (werden)

√ Answer: wird

Singular subject 'die Minibar' takes 'wird'.

READING

Beschwerde über den Aufenthalt im Hotel Sonnenhof
Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, weil ich mit meinem Aufenthalt in Ihrem Hotel nicht zufrieden war. Meine Buchung war für drei Nächte vom 10. bis 13. Mai. Bei meiner Anreise musste ich an der Rezeption fast eine Stunde warten, obwohl ich bereits am Vormittag per E-Mail gefragt hatte, ob ein früher Check-in möglich sei. Eine Antwort habe ich nie erhalten.

Das Zimmer war sauber, aber die Klimaanlage funktionierte nicht. Ich habe am ersten Abend an der Rezeption Bescheid gesagt. Man versprach mir, dass sich jemand darum kümmert. Am nächsten Tag war immer noch nichts passiert. Die Reinigung kam zwar täglich, aber das Problem mit der Klimaanlage wurde nicht gelöst. Da es in dieser Woche sehr warm war, konnte ich nachts kaum schlafen.

Auch mit dem Frühstück war ich nicht zufrieden. In Ihrer Beschreibung steht, dass das Frühstück ab 6:30 Uhr serviert wird. Als ich am zweiten Morgen um 7 Uhr in den Frühstücksraum kam, war das Buffet noch nicht aufgebaut. Auf meine Frage hin sagte mir der Mitarbeiter, das Frühstück werde an diesem Tag erst ab 7:30 Uhr serviert. Das steht so nirgendwo.

Positiv war die Aussicht von meinem Zimmer im fünften Stock: Man sieht den ganzen Park. Der Aufzug war außerdem schnell und sauber. Das Schwimmbad habe ich nicht genutzt, aber es sah gepflegt aus.

Ich möchte Sie bitten, mir einen Teil des Preises zu erstatten. Die Rechnung über 420 Euro habe ich bereits bezahlt. Eine Stornierung ist ja nicht mehr möglich, aber ich erwarte, dass Sie auf meine Beschwerde reagieren. Bitte antworten Sie mir innerhalb von zwei Wochen.

Mit freundlichen Grüßen
Claudia Berger

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a regular guest about what good hotel service means today.

Hotelservice: Was Gäste erwarten

Sabine: Willkommen bei unserem Thema heute: Hotelservice. Bei mir im Studio sind Herr Weber, Hoteldirektor, und Frau Klein, die oft beruflich reist. Herr Weber, was erwarten Gäste heute?

Herr Weber: Also, das Wichtigste ist für die meisten Gäste, glaube ich, dass sie sich gut informiert fühlen. Wenn jemand ankommt und nicht weiß, wann das Frühstück serviert wird oder wie das WLAN funktioniert, dann ist das schon ein schlechter Start.

Sabine: Und was hat sich in den letzten Jahren verändert?

Herr Weber: Früher war der Zimmerservice wichtiger, heute bestellen viele Gäste lieber über das Handy. Aber der persönliche Kontakt an der Rezeption bleibt wichtig. Wir schulen unser Team zum Beispiel darin, wie man auf Beschwerden reagiert.

Frau Klein: Da muss ich kurz einhaken. Ich hatte letztes Jahr ein Hotel, da war die Rezeption sehr freundlich, aber die Klimaanlage im Zimmer war kaputt. Ich habe dreimal Bescheid gesagt, und es ist nichts passiert. Das ist dann einfach ärgerlich.

Sabine: Das klingt nach einer schlechten Erfahrung.

Frau Klein: Ja, und das Schlimme war: Beim Check-out wurde mir die Rechnung gegeben, und niemand hat sich entschuldigt. Ich hätte mir gewünscht, dass man mir wenigstens einen kleinen Rabatt anbietet.

Herr Weber: Das verstehe ich. Bei uns ist es so: Wenn ein Gast eine Beschwerde hat, wird sie sofort an die Rezeption weitergeleitet. Und wenn das Problem nicht schnell gelöst werden kann, bekommt der Gast zum Beispiel ein anderes Zimmer oder ein Getränk an der Bar.

Sabine: Frau Klein, was ist Ihnen persönlich am wichtigsten?

Frau Klein: Ganz ehrlich? Sauberkeit. Ein schönes Schwimmbad oder eine tolle Aussicht sind nett, aber wenn das Zimmer nicht sauber ist, hilft das alles nichts. Und ich finde, die Reinigung sollte nicht erst am Nachmittag kommen.

Herr Weber: Da stimme ich Ihnen zu. Bei uns wird die Reinigung zwischen neun und zwölf Uhr gemacht, damit die Gäste am Nachmittag ihre Ruhe haben.

Sabine: Herr Weber, noch eine letzte Frage: Was ist mit dem Frühstück?

Herr Weber: Das Frühstück wird bei uns von sieben bis zehn Uhr serviert. Und ganz wichtig: Die Öffnungszeiten stehen sowohl im Zimmer als auch im Aufzug.

Sabine: Vielen Dank an meine Gäste. Das war unser Gespräch über Hotelservice.

SPEAKING TASK

Roleplay: A guest asks you about the hotel services. Explain what is available, when and where, using the passive voice and the vocabulary from this lesson.

Situation: Guest: 'Entschuldigung, ich habe noch Fragen zu den Services. Wann gibt es Frühstück? Gibt es WLAN? Und was ist mit dem Schwimmbad?'

- Das Frühstück wird von 7 bis 10 Uhr im Restaurant serviert.
- Das WLAN ist im ganzen Hotel kostenlos.
- Das Schwimmbad ist von 7 bis 22 Uhr geöffnet.
- Der Zimmerservice ist rund um die Uhr erreichbar.
- Frühstück ist im Preis inklusive.

WRAP-UP

You can now explain rooms, facilities and hotel services using the passive voice with time and place details.

Next time: In the next lesson 'Der Check-out', you will learn how to handle the check-out process: bills, payment methods, and saying goodbye to guests.

UNIT 3 · EINHEIT 3 — REZEPTION: CHECK-IN & CHECK-OUT

Der Check-out

By the end of this lesson you can: Ich kann einen Check-out und die Abrechnung durchführen. (I can carry out a check-out and settle the bill.)

> **WARM-UP**
> Think about the last time you checked out of a hotel. What did the receptionist ask you? How did you pay?
> **Model answer:** Guten Morgen, ich möchte auschecken. Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Check-out	the check-out (process of leaving and settling the bill)	Der Check-out ist bis 11 Uhr möglich. Check-out is possible until 11 a.m.
die Rechnung	the bill / invoice	Hier ist Ihre Rechnung, bitte prüfen Sie sie. Here is your bill, please check it.
der Verbrauch	the consumption / usage (e.g., of minibar items)	Der Verbrauch aus der Minibar wird extra berechnet. Consumption from the minibar is charged extra.
die Minibar	the minibar	Haben Sie etwas aus der Minibar genommen? Did you take anything from the minibar?
bezahlen	to pay	Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen? Would you like to pay in cash or by card?
die Kreditkarte	the credit card	Ich bezahle mit Kreditkarte. I'll pay by credit card.
die Quittung	the receipt	Möchten Sie eine Quittung? Would you like a receipt?
der Aufenthalt	the stay	Wie war Ihr Aufenthalt bei uns? How was your stay with us?
die Abreise	the departure	Wann ist Ihre Abreise geplant? When is your departure planned?

GRAMMAR: ZAHLEN/BETRÄGE + HÖFLICHE FORMULIERUNGEN (KONJUNKTIV II)

READ AND NOTICE

Rezeptionist: Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen? Gast: Ich möchte auschecken. Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen? Rezeptionist: Natürlich. Der Gesamtbetrag wäre 245,50 Euro. Möchten Sie bar oder mit Kreditkarte bezahlen? Gast: Mit Kreditkarte, bitte. Würden Sie mir eine Quittung ausstellen? Rezeptionist: Selbstverständlich. Darf ich Ihnen noch etwas anbieten?

What do you notice? Look at the phrases 'Könnten Sie...', 'wäre', 'Würden Sie...', 'Darf ich...'. What do they have in common? Are they direct commands or polite requests?

The pattern: They are all polite forms using Konjunktiv II (subjunctive II) – they soften requests and make them more formal and friendly.

Pattern: Konjunktiv II = würde + infinitive, or modal verbs like könnten, würden, dürften. Use it to make polite requests, offers, and suggestions. Example: 'Könnten Sie mir helfen?' is more polite than 'Können Sie mir helfen?' The #1 mistake is using the present tense for requests – it sounds too direct.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses 'could/would' for politeness, similar to German Konjunktiv II. But German also uses Konjunktiv II for amounts: 'Das wäre 50 Euro' (polite 'that would be').

Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen?	Could you please show me the bill?
Würden Sie mir eine Quittung ausstellen?	Would you issue me a receipt?
Der Betrag wäre 120 Euro.	The amount would be 120 euros.
Dürfte ich Ihre Kreditkarte haben?	May I have your credit card?
Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen?	Would you like to pay in cash or by card?
Ich hätte gern eine Kopie der Rechnung.	I would like a copy of the bill.

USEFUL PHRASES

Ich möchte auschecken.	To announce you want to check out.
Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen?	Polite request to see the bill.
Der Gesamtbetrag wäre ... Euro.	Stating the total amount politely.
Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen?	Asking for payment method.
Würden Sie mir bitte eine Quittung ausstellen?	Polite request for a receipt.

Haben Sie etwas aus der Minibar genommen?	Asking about minibar consumption.
Wie war Ihr Aufenthalt bei uns?	Asking about the stay (feedback).
Ich wünsche Ihnen eine gute Heimreise.	Wishing a good trip home.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Rezeption	reception desk	An der Rezeption können Sie rund um die Uhr einchecken. You can check in at the reception desk around the clock.
die Übernachtung	overnight stay	Die Übernachtung im Doppelzimmer kostet 120 Euro. The overnight stay in a double room costs 120 euros.
die Buchung	booking	Ihre Buchung ist für drei Nächte bestätigt. Your booking is confirmed for three nights.
der Aufpreis	surcharge	Für das Frühstück zahlen Sie einen Aufpreis von 15 Euro. You pay a surcharge of 15 euros for breakfast.
die Gebühr	fee	Für die Nutzung des Parkplatzes fällt eine Gebühr an. A fee is charged for using the parking lot.
der Betrag	amount	Bitte überweisen Sie den Betrag bis Freitag. Please transfer the amount by Friday.
die Zahlung	payment	Die Zahlung können Sie bar oder mit Karte leisten. You can make the payment in cash or by card.
die Kaution	deposit	Bei der Anreise hinterlegen Sie eine Kaution von 50 Euro. On arrival you leave a deposit of 50 euros.
der Beleg	receipt	Den Beleg brauchen Sie für die Spesenabrechnung. You need the receipt for the expense report.
die Endabrechnung	final bill	Die Endabrechnung erhalten Sie beim Check-out. You receive the final bill at check-out.
die Leistung	service	Im Preis sind alle Leistungen des Hotels enthalten. All hotel services are included in the price.

der Verzicht	waiver / giving up	Der Verzicht auf das Frühstück senkt den Preis. Waiving breakfast lowers the price.
die Beschwerde	complaint	Ich möchte eine Beschwerde über den Lärm einreichen. I would like to file a complaint about the noise.
die Erstattung	refund	Die Erstattung der Kosten erfolgt innerhalb von zwei Wochen. The refund of the costs is made within two weeks.

PRACTICE

1. Which sentence is the most polite way to ask for the bill?

A. Ich will die Rechnung.
B. Geben Sie mir die Rechnung.
C. Die Rechnung, bitte.
D. Könnten Sie mir bitte die Rechnung geben?

√ Answer: Könnten Sie mir bitte die Rechnung geben?

Konjunktiv II 'könnten' makes the request polite.

2. Der Gesamtbetrag ___ 87,50 Euro.

√ Answer: wäre

Use 'wäre' (Konjunktiv II of 'sein') to state an amount politely.

3. Put the words in the correct order to form a polite question:

Sie | mir | bitte | Könnten | die | Rechnung | zeigen

√ Answer: Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen

Polite question: 'Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen?'

4. Match the German terms with their English meanings:

die Rechnung	the bill
der Verbrauch	the consumption
die Quittung	the receipt
der Aufenthalt	the stay

These are key terms for check-out.

5. A guest asks: 'Kann ich mit Kreditkarte bezahlen?' What is the polite answer?

A. Kreditkarte? Weiß nicht.

B. Ja, natürlich. Das wäre kein Problem.

C. Nein, nur bar.

D. Ja, das geht.

✓ **Answer: Ja, natürlich. Das wäre kein Problem.**

'Das wäre kein Problem' uses Konjunktiv II for politeness.

6. ___ ich Ihnen noch etwas anbieten? (polite offer)

✓ **Answer: Darf**

'Darf ich...' is a polite way to offer something.

READING

Check-out mit Hindernissen – ein Erfahrungsbericht
Wer oft in Hotels übernachtet, kennt das Problem: Der Check-out dauert manchmal länger als der ganze Aufenthalt. Ich habe diese Erfahrung erst letzte Woche wieder gemacht – und möchte sie hier schildern.

Ich hatte für drei Nächte ein Einzelzimmer in einem Mittelklassehotel gebucht. Die Buchung war schnell bestätigt, der Preis schien fair: 95 Euro pro Nacht, inklusive Frühstück. An der Rezeption wurde ich freundlich empfangen, und der Mitarbeiter erklärte mir, dass im Zimmerpreis alle Leistungen enthalten seien – außer der Minibar und dem Parkplatz. Für den Parkplatz falle eine Gebühr von 8 Euro pro Tag an. Das war in Ordnung, ich hatte ja kein Auto.

Am Abreisetag ging ich pünktlich zur Rezeption. Die Rechnung, die man mir dort zeigte, überraschte mich jedoch: Statt der erwarteten 285 Euro standen plötzlich 320 Euro auf dem Papier. Ich fragte höflich nach und erfuhr, dass man mir einen Aufpreis von 15 Euro für das Frühstück berechnet hatte – obwohl ich dieses gar nicht in Anspruch genommen hatte. Außerdem waren zwei Getränke aus der Minibar aufgeführt, die ich nie geöffnet hatte. Ich bat um eine Erklärung und legte dar, dass ich mit dieser Endabrechnung nicht einverstanden sei. Der Mitarbeiter blieb freundlich, aber er konnte die Posten nicht sofort klären. Er schlug vor, den Betrag zunächst zu bezahlen und später eine Erstattung zu beantragen. Das wollte ich nicht: Ich verlangte eine korrigierte Rechnung.

Nach einigem Hin und Her einigte man sich schließlich: Der Aufpreis für das Frühstück wurde gestrichen, und für die Minibar einigte man sich auf einen Vergleich. Ich zahlte am Ende 290 Euro – immer noch etwas mehr als ursprünglich geplant, aber akzeptabel. Wichtig war mir, dass ich einen Beleg über die Zahlung erhielt. Diesen brauche ich für meine Spesenabrechnung.

Mein Fazit: Ein Check-out sollte transparent sein. Hotels sollten die Rechnung schon am Vorabend unter die Tür schieben, damit Gäste Zeit haben, sie zu prüfen. Und Gäste sollten nicht zögern, eine Beschwerde einzureichen, wenn etwas unklar ist. Nur so bleibt das Vertrauen erhalten.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a frequent traveler about problems at check-out.

Diskussion: Rechnung ohne Überraschungen?

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Rechnung ohne Überraschungen?“. Bei mir im Studio sind Herr Berger, Hoteldirektor, und Frau Lang, Vielreisende. Herr Berger, warum gibt es beim Check-out so oft Ärger?

Herr Berger: Ja, also, das Problem ist meistens nicht die Rechnung selbst, sondern die Kommunikation. Viele Gäste wissen nicht genau, welche Leistungen im Preis enthalten sind und welche nicht. Zum Beispiel die Minibar oder der Parkplatz – dafür fällt oft eine extra Gebühr an.

Frau Lang: Genau das habe ich erlebt. Ich hatte letztens eine Buchung für zwei Nächte, und plötzlich stand ein Aufpreis für das Frühstück auf der Rechnung, obwohl ich gar kein Frühstück wollte. Ich habe dann eine Beschwerde eingereicht, und am Ende habe ich eine Erstattung bekommen. Aber das hat gedauert!

Moderatorin: Das klingt ärgerlich. Herr Berger, was sagen Sie zu solchen Fällen?

Herr Berger: Ich verstehe den Ärger. Bei uns im Hotel versuchen wir, das zu vermeiden, indem wir die Endabrechnung schon am Abend vor der Abreise unter der Tür durchschieben. Dann können die Gäste die Beträge prüfen und uns am nächsten Morgen direkt ansprechen. Das hat die Zahl der Beschwerden deutlich reduziert.

Frau Lang: Das wäre wirklich hilfreich. Aber was mir auch wichtig ist: Man sollte als Gast immer einen Beleg verlangen. Ich brauche den Beleg für meine Spesenabrechnung, und ohne den habe ich ein Problem.

Moderatorin: Und was empfehlen Sie, wenn man einen Fehler auf der Rechnung entdeckt?

Frau Lang: Auf jeden Fall ruhig bleiben und höflich nachfragen. Ich sage dann zum Beispiel: „Entschuldigung, könnten Sie mir diesen Posten bitte erklären?“ Meistens lässt sich das Problem lösen. Und wenn nicht, sollte man auf einer korrigierten Rechnung bestehen.

Herr Berger: Dem stimme ich zu. Und ich würde mir wünschen, dass Gäste uns direkt ansprechen, statt später im Internet eine schlechte Bewertung zu schreiben. Wir können nur reagieren, wenn wir von dem Problem wissen.

Moderatorin: Vielen Dank, Herr Berger, vielen Dank, Frau Lang. Das war ein interessantes Gespräch.

SPEAKING TASK

Role-play a check-out. One person is the guest, one is the receptionist. Use polite Konjunktiv II forms and the vocabulary. Then switch roles.

Situation: A guest is checking out. The receptionist must present the bill, ask about minibar consumption, ask for payment method, and offer a receipt. The guest asks polite questions.

Ich möchte auschecken. | Könnten Sie mir bitte die Rechnung zeigen? | Der Gesamtbetrag wäre ... Euro. | Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen? | Würden Sie mir eine Quittung ausstellen?

WRAP-UP

You can now handle a check-out: present the bill, ask about minibar, take payment, and use polite Konjunktiv II forms.

Next time: In the next lesson, 'Eine Reservierung aufnehmen', you will learn how to take a reservation over the phone or at the desk.

Unit 4 · Einheit 4 — Reservierungen & Telefon

UNIT 4 · EINHEIT 4 — RESERVIERUNGEN & TELEFON

Eine Reservierung aufnehmen

By the end of this lesson you can: I can take a reservation and confirm it.

WARM-UP

Think about the last time you made a reservation by phone. What information did you need to give? How did the person on the phone confirm it?
Model answer: Ich möchte ein Zimmer für zwei Nächte buchen. Können Sie mir das bestätigen?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Reservierung	the reservation	Ich habe eine Reservierung für heute Abend. I have a reservation for tonight.
die Buchung	the booking	Ihre Buchung ist für den Zeitraum vom 5. bis 8. Mai. Your booking is for the period from May 5th to 8th.
der Zeitraum	the period / time span	Für welchen Zeitraum möchten Sie reservieren? For which period would you like to reserve?
die Anzahl	the number (quantity)	Können Sie mir die Anzahl der Personen nennen? Can you tell me the number of people?
verfügbar	available	Für dieses Wochenende sind keine Zimmer mehr verfügbar. No rooms are available for this weekend.
bestätigen	to confirm	Ich bestätige Ihnen die Reservierung per E-Mail. I will confirm the reservation by email.
stornieren	to cancel	Möchten Sie die Buchung stornieren oder umbuchen? Would you like to cancel or rebook the booking?
der Sonderwunsch	special request	Haben Sie einen Sonderwunsch, zum Beispiel ein ruhiges Zimmer? Do you have a special request, for example a quiet room?

die Anzahlung	the deposit / down payment	Für die Reservierung ist eine Anzahlung von 20 Prozent nötig. A deposit of 20 percent is required for the reservation.

GRAMMAR: W-FRAGEN + ZUKUNFT/TERMINE; INDIREKTE FRAGEN

READ AND NOTICE

Rezeptionistin: Guten Tag, Hotel Sonne, was kann ich für Sie tun? Gast: Ich möchte ein Zimmer reservieren. Können Sie mir sagen, wann ein Zimmer frei ist? Rezeptionistin: Für welchen Zeitraum brauchen Sie das Zimmer? Gast: Vom 10. bis 12. Juni. Wissen Sie, ob ein Einzelzimmer verfügbar ist? Rezeptionistin: Ja, ich prüfe das. Möchten Sie wissen, wie hoch die Anzahlung ist? Gast: Ja, bitte. Und können Sie mir sagen, ob ich die Buchung später stornieren kann?

What do you notice? Look at the questions. What do you notice about the word order after phrases like 'Können Sie mir sagen, ...' and 'Wissen Sie, ...'? Where does the verb go?

The pattern: In indirect questions (after phrases like 'Können Sie mir sagen, ...' or 'Wissen Sie, ...'), the question word comes first, then the subject, then the conjugated verb at the end. The question is no longer a direct question with verb first.

Pattern: Direct question: Verb + subject + ...? (e.g., 'Ist ein Zimmer frei?') Indirect question: Einleitungssatz + question word + subject + ... + verb at the end. (e.g., 'Können Sie mir sagen, ob ein Zimmer frei ist?') For yes/no questions, use 'ob'. For future appointments, use present tense + time expression (e.g., 'Ich reserviere für morgen.') or 'werden' + infinitive. #1 mistake: forgetting to put the verb at the end in indirect questions.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, indirect questions often keep the same word order as direct questions (e.g., 'Can you tell me when the room is free?'). In German, the verb must go to the end: 'Können Sie mir sagen, wann das Zimmer frei ist?'

Können Sie mir sagen, wann das Zimmer frei ist?	Can you tell me when the room is free?
Wissen Sie, ob ein Einzelzimmer verfügbar ist?	Do you know if a single room is available?
Ich möchte wissen, wie hoch die Anzahlung ist.	I would like to know how high the deposit is.
Können Sie mir sagen, ob ich die Buchung stornieren kann?	Can you tell me if I can cancel the booking?
Ich reserviere für nächste Woche.	I am booking for next week.

Wir werden Ihnen die Reservierung morgen bestätigen.	We will confirm the reservation for you tomorrow.

USEFUL PHRASES

Guten Tag, hier ist [Name] von Hotel Sonne. Was kann ich für Sie tun?	Answering the phone politely and offering help.
Für welchen Zeitraum möchten Sie reservieren?	Asking for the dates of the stay.
Können Sie mir die Anzahl der Personen nennen?	Asking for the number of guests.
Ich prüfe, ob ein Zimmer verfügbar ist.	Saying you will check availability.
Ich bestätige Ihnen die Reservierung per E-Mail.	Confirming the reservation.
Haben Sie einen Sonderwunsch?	Asking for special requests.
Die Anzahlung beträgt 20 Prozent.	Stating the deposit amount.
Möchten Sie die Buchung stornieren?	Asking if the guest wants to cancel.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Bestätigung	confirmation	Bitte senden Sie mir die Bestätigung der Buchung per E-Mail. Please send me the confirmation of the booking by email.
die Anfrage	inquiry, request	Wir haben Ihre Anfrage erhalten und melden uns morgen bei Ihnen. We have received your inquiry and will get back to you tomorrow.
die Verfügbarkeit	availability	Die Verfügbarkeit der Zimmer ändert sich täglich. The availability of the rooms changes daily.
der Aufenthalt	stay	Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt in unserem Hotel. We wish you a pleasant stay in our hotel.
die Stornierung	cancellation	Bei einer Stornierung bis 48 Stunden vor Anreise fallen keine Kosten an. For a cancellation up to 48 hours before arrival, no costs are incurred.
die Anreise	arrival	Die Anreise ist am Freitag ab 15 Uhr möglich. Arrival is possible on Friday from 3 p.m.

die Abreise	departure	Die Abreise muss bis 11 Uhr erfolgen. Departure must take place by 11 a.m.
die Übernachtung	overnight stay	Der Preis pro Übernachtung beträgt 120 Euro. The price per overnight stay is 120 euros.
das Einzelzimmer	single room	Ich benötige ein Einzelzimmer für zwei Nächte. I need a single room for two nights.
das Doppelzimmer	double room	Das Doppelzimmer hat einen Blick auf den See. The double room has a view of the lake.
die Rezeption	reception (front desk)	Die Rezeption ist rund um die Uhr besetzt. The reception is staffed around the clock.
der Gast	guest	Der Gast hat um ein ruhiges Zimmer gebeten. The guest has asked for a quiet room.
die Gebühr	fee, charge	Für die Stornierung wird eine Gebühr von 20 Euro erhoben. A fee of 20 euros is charged for the cancellation.
die Rückerstattung	refund	Die Rückerstattung der Anzahlung erfolgt innerhalb von fünf Tagen. The refund of the deposit is made within five days.

PRACTICE

1. Choose the correct indirect question:

A. Können Sie mir sagen, wann ist frei das Zimmer?
B. Können Sie mir sagen, wann ist das Zimmer frei?
C. Können Sie mir sagen, wann das Zimmer frei ist?
D. Können Sie mir sagen, wann das Zimmer ist frei?

√ Answer: Können Sie mir sagen, wann das Zimmer frei ist?

In indirect questions, the conjugated verb goes to the end: '... wann das Zimmer frei ist.'

2. Ich möchte wissen, ob ich die Buchung noch ___ (stornieren) kann.

√ Answer: stornieren

Use the infinitive 'stornieren' before the modal verb 'kann' at the end of the clause after 'ob'.

3. Put the words in the correct order to form an indirect question:

ist | wie | Können | Anzahlung | mir | hoch | Sie | die | sagen

√ Answer: Können Sie mir sagen wie hoch die Anzahlung ist

The indirect question starts with 'Können Sie mir sagen,' then the question word 'wie hoch', then subject 'die Anzahlung', then verb 'ist' at the end.

4. Match the German terms with their English meanings:

die Reservierung	the reservation
der Zeitraum	the period
verfügbar	available
bestätigen	to confirm
stornieren	to cancel
der Sonderwunsch	special request
die Anzahlung	the deposit

These are key vocabulary items for taking reservations.

5. Which sentence correctly expresses a future appointment?

A. Ich reserviere morgen für.
B. Ich reserviere für morgen.
C. Ich reserviere für morgen werde.
D. Ich für morgen reserviere.

√ Answer: Ich reserviere für morgen.

Use present tense + time expression for future appointments: 'Ich reserviere für morgen.'

6. Wissen Sie, ob ein Einzelzimmer frei ___? (sein)

√ Answer: ist

In indirect questions with 'ob', the verb goes to the end: '... ob ein Einzelzimmer frei ist.'

READING

Beschwerde über eine stornierte Reservierung
Sehr geehrte Damen und Herren,

am 12. März habe ich telefonisch ein Doppelzimmer für den Zeitraum vom 5. bis 8. Juni in Ihrem Hotel gebucht. Die Reservierung wurde mir am selben Tag per E-Mail bestätigt. In der Bestätigung stand, dass die Verfügbarkeit garantiert sei und dass ich bei einer Stornierung bis 48 Stunden vor Anreise keine Gebühr zahlen müsse.

Am 20. Mai erhielt ich jedoch eine Nachricht, dass mein Zimmer nicht mehr verfügbar sei. Man bot mir ein Einzelzimmer an – obwohl ich mit meiner Partnerin reise. Eine Alternative in einem anderen Hotel wurde mir nicht genannt. Auf meine Anfrage vom 21. Mai, ob ein anderes Zimmer frei sei, habe ich bis heute keine Antwort erhalten.

Ich bin ehrlich gesagt sehr enttäuscht. Ich hatte mich auf den Aufenthalt gefreut und bereits Ausflüge für die Zeit gebucht. Ein Einzelzimmer ist für uns keine Lösung. Wenn Sie keine passende Alternative anbieten können, erwarte ich eine vollständige Rückerstattung der Anzahlung von 100 Euro. Außerdem möchte ich darauf hinweisen, dass eine solche kurzfristige Stornierung seitens des Hotels nicht akzeptabel ist.

Ich bitte Sie daher, mir bis zum 30. Mai schriftlich mitzuteilen, welche Möglichkeit Sie anbieten können. Andernfalls werde ich die Angelegenheit an die zuständige Verbraucherzentrale weitergeben.

Mit freundlichen Grüßen
Sandra Keller

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host interviews a hotel receptionist about how reservations are handled.

Reservierungen im Hotel – Radiointerview

Moderator: Herzlich willkommen bei 'Alltag im Hotel'. Bei mir im Studio ist Frau Berger, sie arbeitet seit zehn Jahren an der Rezeption eines großen Hotels. Frau Berger, wie läuft so eine Reservierung bei Ihnen ab?

Frau Berger: Ja, also, das kommt ganz drauf an. Viele Gäste buchen online, aber am Telefon haben wir natürlich mehr Möglichkeiten. Wir fragen dann zuerst nach dem Zeitraum, also Anreise und Abreise, und nach der Anzahl der Personen.

Moderator: Und was passiert, wenn ein Zimmer nicht verfügbar ist?

Frau Berger: Dann schauen wir, ob wir eine Alternative haben, vielleicht ein anderes Zimmer oder ein anderes Datum. Und wenn gar nichts geht, sagen wir das ehrlich. Wichtig ist, dass der Gast eine klare Antwort bekommt.

Moderator: Sie verlangen oft eine Anzahlung. Warum?

Frau Berger: Genau, bei längeren Aufenthalten oder bei Gruppen bitten wir um eine Anzahlung. Das ist eine Sicherheit für uns. Wenn der Gast dann storniert, sagen wir, bis 48 Stunden vor Anreise ist das kostenlos, danach behalten wir die Anzahlung als Gebühr ein.

Moderator: Und was ist mit Sonderwünschen?

Frau Berger: Oh, die sind Alltag. Ein ruhiges Zimmer, ein Babybett, ein Zimmer mit Blick auf den See – wir notieren das alles in der Buchung. Aber ich sage den Gästen immer: Ein Sonderwunsch ist ein Wunsch, keine Garantie.

Moderator: Was war Ihre schwierigste Situation?

Frau Berger: Ein Gast hatte für sechs Nächte gebucht, kam aber einen Tag zu früh. Wir hatten kein Zimmer frei. Er war sehr verärgert. Wir haben ihm dann ein Zimmer in einem Partnerhotel angeboten und die Rückerstattung für die erste Nacht geregelt. Am Ende war er zufrieden.

Moderator: Was raten Sie Gästen, die buchen wollen?

Frau Berger: Immer die Bestätigung genau lesen! Da steht drin, bis wann man kostenlos stornieren kann und welche Gebühren anfallen. Und bei Sonderwünschen lieber noch mal nachfragen. Vielen Dank, Frau Berger.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One person is a guest calling to make a reservation, the other is the hotel receptionist. Use the phrases from the Redemittel. Take turns.

Situation: A guest calls Hotel Sonne to book a double room for two nights. The receptionist asks for the dates, number of people, special requests, and explains the deposit. The guest asks if the booking can be cancelled later.

Guten Tag, hier ist Hotel Sonne. Was kann ich für Sie tun?

Für welchen Zeitraum möchten Sie reservieren?

Können Sie mir die Anzahl der Personen nennen?

Ich prüfe, ob ein Zimmer verfügbar ist.

Die Anzahlung beträgt 20 Prozent.

Können Sie mir sagen, ob ich die Buchung stornieren kann?

WRAP-UP

You can now take a reservation, ask for details, confirm it, and handle special requests and cancellations.

Next time: In the next lesson, 'Am Telefon', we will focus on telephone communication: taking messages, transferring calls, and dealing with difficult situations on the phone.

UNIT 4 · EINHEIT 4 — RESERVIERUNGEN & TELEFON

Am Telefon

By the end of this lesson you can: I can communicate professionally on the phone: connect calls, take messages, arrange callbacks, and make polite enquiries.

WARM-UP

Have you ever had to answer a phone call at work in German? What was the most difficult part?

Model answer: Ja, ich habe schon oft Anrufe angenommen. Am schwierigsten war es, den Namen und die Nummer richtig zu verstehen.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
verbinden	to connect (a call)	Ich verbinde Sie mit der Rezeption. I'll connect you with reception.
ausrichten	to pass on (a message)	Kann ich Ihnen etwas ausrichten? Can I pass on a message to him/her?
die Nachricht	the message	Ich habe eine Nachricht für Herrn Müller. I have a message for Mr Müller.
der Rückruf	the callback	Ich notiere einen Rückruf für Sie. I'll note down a callback for you.
die Durchwahl	the extension (phone)	Meine Durchwahl ist 234. My extension is 234.
Moment bitte	one moment, please	Moment bitte, ich schaue nach. One moment please, I'll check.
worum geht es	what is it about?	Worum geht es genau? What exactly is it about?
zurückrufen	to call back	Ich rufe Sie später zurück. I'll call you back later.

GRAMMAR: TELEPHONE PHRASES + POLITE ENQUIRIES

READ AND NOTICE

Rezeption: Hotel Sonne, guten Tag. Was kann ich für Sie tun? — Gast: Ich möchte bitte Herrn Schmidt sprechen. — Rezeption: Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht? — Gast: Es geht um meine Reservierung. — Rezeption: Einen Moment bitte, ich verbinde Sie. — Gast: Danke. — Rezeption: Leider ist Herr Schmidt nicht da. Kann ich Ihnen etwas ausrichten? — Gast: Ja, bitte richten Sie ihm aus, dass ich zurückrufe. — Rezeption: Wie ist Ihre Durchwahl? — Gast: Meine Durchwahl ist 456.

What do you notice? Look at the phrases 'Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?' and 'Kann ich Ihnen etwas ausrichten?'. What do you notice about how polite questions and offers are formed?

The pattern: Polite questions often use 'Könnten Sie...?' (could you) and indirect questions with 'worum es geht' (what it is about). Offers use 'Kann ich Ihnen...?' (can I... for you). The verb comes at the end in indirect questions.

Pattern: Polite request = Könnten Sie (mir) bitte + verb + ...? Indirect question = ..., worum/es geht. Offer = Kann ich Ihnen + verb? Use 'Könnten Sie' for polite requests, 'Kann ich Ihnen' for offers. In indirect questions, the verb goes to the end. #1 mistake: forgetting to put the verb at the end in indirect questions (e.g., 'worum geht es' instead of 'worum es geht').

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, indirect questions often keep the word order of direct questions (e.g., 'Can you tell me what time it is?' – verb at end). In German, the verb must go to the end: 'Können Sie mir sagen, wie spät es ist?'

Könnten Sie bitte langsamer sprechen?	Could you please speak more slowly?
Kann ich Ihnen etwas ausrichten?	Can I pass on a message to you?
Würden Sie bitte Ihren Namen buchstabieren?	Would you please spell your name?
Ich möchte wissen, ob das Zimmer frei ist.	I would like to know if the room is available.
Könnten Sie mir sagen, wann der Chef zurückkommt?	Could you tell me when the boss is coming back?
Darf ich fragen, worum es geht?	May I ask what it is about?

USEFUL PHRASES

Hotel Sonne, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?	Answering the phone professionally.
Ich verbinde Sie mit ...	Connecting the caller to a department or person.
Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?	Politely asking for the reason for the call.
Einen Moment bitte, ich schaue nach.	Asking the caller to wait while you check.
Kann ich Ihnen etwas ausrichten?	Offering to take a message.
Ich notiere einen Rückruf für Sie.	Writing down a callback request.
Wie ist Ihre Durchwahl?	Asking for the extension number.
Ich rufe Sie später zurück.	Promising to call back.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Zentrale	main switchboard / reception	Die Zentrale verbindet Sie mit der zuständigen Abteilung. The main switchboard will connect you with the responsible department.
die Warteschleife	hold queue / waiting loop	Bitte bleiben Sie in der Warteschleife, der nächste Mitarbeiter ist gleich für Sie da. Please stay on hold, the next colleague will be with you shortly.
die Störung	technical fault / disruption	Wegen einer Störung im Netz ist die Leitung momentan besetzt. Due to a network fault, the line is currently busy.
die Anlage	answering machine / system	Auf der Anlage können Sie eine Nachricht hinterlassen. You can leave a message on the answering machine.
der Anschluss	extension / connection	Ich verbinde Sie mit dem Anschluss von Frau Meier. I'll connect you to Ms Meier's extension.
die Leitung	line	Die Leitung ist gerade besetzt, bitte versuchen Sie es später noch einmal. The line is busy at the moment, please try again later.

der Empfang	reception / front desk	Am Empfang kann man Ihnen sicher weiterhelfen. They can certainly help you at reception.
die Auskunft	information / directory enquiries	Die Auskunft hat mir die richtige Nummer gegeben. Directory enquiries gave me the correct number.
die Gebühr	fee / charge	Für diesen Anruf fällt eine zusätzliche Gebühr an. There is an additional charge for this call.
der Vertrag	contract	Ihr Vertrag läuft noch bis Ende des Jahres. Your contract runs until the end of the year.
die Kündigung	cancellation / notice of termination	Die Kündigung muss schriftlich erfolgen. The cancellation must be made in writing.
die Bestätigung	confirmation	Sie erhalten eine schriftliche Bestätigung per E-Mail. You will receive a written confirmation by email.
die Beschwerde	complaint	Ich möchte eine Beschwerde über den schlechten Service einreichen. I would like to file a complaint about the poor service.
der Kundenservice	customer service	Der Kundenservice ist rund um die Uhr erreichbar. Customer service is available around the clock.

PRACTICE

1. Which phrase is the most polite way to ask for the reason for a call?

A. Worum geht es?

B. Sagen Sie mir den Grund!

C. Was wollen Sie?

D. Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?

✓ Answer: Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?

'Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?' uses the polite form 'Könnten Sie' and an indirect question with the verb at the end.

2. Ich ___ Sie mit der Rezeption.

✓ Answer: verbinde

The verb 'verbinden' means 'to connect'. 'Ich verbinde Sie' = I connect you.

3. Put the words in the correct order to form a polite offer:

ich | Ihnen | etwas | ausrichten | Kann

✓ Answer: Kann ich Ihnen etwas ausrichten

The polite offer is 'Kann ich Ihnen etwas ausrichten?' – verb first, then subject, indirect object, and the rest.

4. Match the German phrase with its English meaning:

der Rückruf	the callback
die Durchwahl	the extension
ausrichten	to pass on (a message)
verbinden	to connect (a call)

These are key telephone terms: 'Rückruf' is callback, 'Durchwahl' is extension, 'ausrichten' is to pass on, 'verbinden' is to connect.

5. A guest asks for Mr. Weber. You need to check if he is in. What do you say?

A. Einen Moment bitte, ich schaue nach.

B. Er ist nicht da.

C. Wer sind Sie?

D. Rufen Sie später an.

✓ Answer: Einen Moment bitte, ich schaue nach.

'Einen Moment bitte, ich schaue nach.' is polite and means 'One moment please, I'll check.'

6. Könnten Sie mir bitte sagen, ___ es geht?

✓ Answer: worum

In indirect questions, 'worum' means 'what about'. The full phrase is 'worum es geht'.

READING

Beschwerde über den Telefonservice – und eine Antwort
Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, weil ich mit Ihrem Kundenservice am Telefon sehr unzufrieden bin. Am Montag, dem 12. Mai, habe ich insgesamt vier Mal versucht, Sie zu erreichen. Jedes Mal wurde ich von der Zentrale weitergeleitet, landete aber in einer Warteschleife, in der ich über zwanzig Minuten warten musste. Als ich endlich mit einem Mitarbeiter sprach, war die Leitung plötzlich unterbrochen. Eine Störung, hieß es später, aber niemand rief mich zurück.

Ich hatte eine einfache Frage zu meinem Vertrag: Ich wollte wissen, ob eine Kündigung zum Ende des Monats noch möglich ist. Statt einer klaren Auskunft bekam ich nur die Antwort, ich solle eine schriftliche Bestätigung abwarten. Auf der Anlage konnte ich keine Nachricht hinterlassen, weil das Band voll war. Auch am Empfang konnte mir niemand helfen.

So geht man mit Kunden nicht um. Ich erwarte, dass Sie meine Beschwerde ernst nehmen und mir eine schriftliche Antwort schicken. Außerdem möchte ich wissen, ob für den Anruf eine zusätzliche Gebühr berechnet wird. Bitte richten Sie Ihre Antwort an die unten stehende Adresse.

Mit freundlichen Grüßen
Sabine Krüger

Sehr geehrte Frau Krüger,

vielen Dank für Ihre Nachricht. Wir bedauern sehr, dass Sie so lange in der Warteschleife warten mussten und dass die Leitung unterbrochen wurde. Die Störung am 12. Mai ist uns bekannt; sie dauerte etwa zwei Stunden. Leider konnten wir in dieser Zeit nicht alle Anrufe annehmen.

Ihre Kündigung ist selbstverständlich noch möglich. Sie erhalten heute eine schriftliche Bestätigung per E-Mail. Die Gebühr für den Anruf entfällt, weil der Fehler bei uns lag. Wir haben außerdem unsere Zentrale verstärkt, damit Sie beim nächsten Mal schneller einen Anschluss erreichen.

Wir hoffen, dass Sie uns noch eine Chance geben.

Mit freundlichen Grüßen
Ihr Kundenservice

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with two guests whether modern telephone customer service really helps callers.

Diskussion: Telefonservice – Fluch oder Segen?

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um den Telefonservice von Firmen. Frau Berger, Sie beraten Unternehmen. Was läuft da schief?

Frau Berger: Ja, also, das größte Problem ist oft die Zentrale. Die Anrufer werden weitergeleitet, landen in der Warteschleife, und nach zehn Minuten heißt es: 'Die Leitung ist besetzt.' Das ist frustrierend.

Moderator: Herr Klein, Sie sind Kunde und haben sich oft beschwert. Wie erleben Sie das?

Herr Klein: Genau so. Letzte Woche hatte ich eine Störung gemeldet, und niemand hat zurückgerufen. Ich musste drei Mal anrufen. Beim dritten Mal habe ich eine Beschwerde hinterlassen – auf der Anlage, weil kein Mensch ranging.

Frau Berger: Das ist ein typischer Fehler. Viele Firmen sparen beim Kundenservice. Dabei wäre es so einfach: Eine klare Auskunft, ein Rückruf, und der Kunde ist zufrieden.

Moderator: Aber es gibt doch auch positive Beispiele, oder?

Frau Berger: Ja, sicher. Ich kenne Firmen, die eine Bestätigung per E-Mail schicken, sobald man eine Nachricht hinterlässt. Und die Gebühr für den Anruf erstatten sie auch, wenn sie einen Fehler gemacht haben.

Herr Klein: Das habe ich noch nie erlebt. Bei meinem Vertrag hieß es, eine Kündigung sei nur schriftlich möglich. Am Telefon konnte mir das keiner bestätigen.

Moderator: Was würden Sie den Firmen raten, Frau Berger?

Frau Berger: Mehr Personal am Empfang und in der Zentrale. Und bitte: Wenn man schon eine Warteschleife hat, dann soll sie nicht länger als fünf Minuten dauern. Sonst rufen die Leute einfach nicht mehr an.

Moderator: Vielen Dank, Frau Berger, vielen Dank, Herr Klein. Das war unsere Sendung zum Thema Telefonservice.

SPEAKING TASK

You are working at the reception of Hotel Sonne. A guest calls and wants to speak to the manager, who is currently in a meeting. Take the call, ask politely for the reason, offer to take a message, and arrange a callback. Use the phrases from the lesson.

Situation: Guest: Guten Tag, ich möchte bitte Herrn Berger sprechen. — You: (Answer the phone professionally, explain that Mr. Berger is in a meeting, ask for the reason, offer to take a message, and ask for a callback number.)

Hotel Sonne, guten Tag. Was kann ich für Sie tun?

Könnten Sie mir bitte sagen, worum es geht?

Kann ich Ihnen etwas ausrichten?

Ich notiere einen Rückruf für Sie.

Wie ist Ihre Durchwahl?

WRAP-UP

You can now handle phone calls professionally: connect calls, take messages, arrange callbacks, and make polite enquiries.

Next time: In the next lesson, 'Die Bestellung aufnehmen', you will learn how to take orders in a restaurant.

Unit 5 · Einheit 5 — Service im Restaurant

UNIT 5 · EINHEIT 5 — SERVICE IM RESTAURANT

Die Bestellung aufnehmen

By the end of this lesson you can: I can seat guests and take their order politely in German.

WARM-UP

Imagine you are working in a German restaurant. A guest arrives without a reservation. How would you greet them and ask how many people are in their party?
Model answer: Guten Abend! Herzlich willkommen. Haben Sie reserviert? Wie viele Personen sind Sie?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Tisch	the table	Ihr Tisch ist am Fenster, direkt neben der Pflanze. Your table is by the window, right next to the plant.
reserviert	reserved	Dieser Tisch ist leider schon reserviert. This table is unfortunately already reserved.
die Speisekarte	the menu	Hier ist die Speisekarte. Möchten Sie vielleicht schon etwas trinken? Here is the menu. Would you like something to drink perhaps?
die Vorspeise	the starter / appetizer	Als Vorspeise empfehle ich die Tomatensuppe. As a starter I recommend the tomato soup.
das Hauptgericht	the main course	Das Hauptgericht kommt in etwa zehn Minuten. The main course will arrive in about ten minutes.
die Nachspeise	the dessert	Möchten Sie auch eine Nachspeise? Wir haben heute Apfelstrudel. Would you like a dessert too? We have apple strudel today.
bestellen	to order	Was möchten Sie bestellen? What would you like to order?
wünschen	to wish / would like	Was wünschen Sie als Hauptgericht? What would you like as a main course?
aufnehmen	to take (an order)	Ich nehme jetzt Ihre Bestellung auf. I'll take your order now.

GRAMMAR: POLITE QUESTIONS WITH 'WAS DARF ES SEIN?' AND 'MÖCHTEN SIE ...?' + KONJUNKTIV II

READ AND NOTICE

Kellner: Guten Abend! Was darf es sein? Möchten Sie schon etwas trinken? Gast: Ja, gerne ein Wasser. Kellner: Sehr gerne. Möchten Sie auch eine Vorspeise? Gast: Was würden Sie denn empfehlen? Kellner: Ich würde die Tomatensuppe empfehlen. Gast: Das klingt gut, die nehme ich. Kellner: Und als Hauptgericht? Möchten Sie vielleicht das Schnitzel probieren?

What do you notice? Look at the questions and suggestions. What do you notice about the verb forms 'darf', 'möchten', 'würden'? Are they direct commands or polite offers?

The pattern: They are polite questions and suggestions using modal verbs and Konjunktiv II (würde). 'Was darf es sein?' is a fixed polite phrase meaning 'What can I get you?'. 'Möchten Sie ...?' is a polite way to ask what someone wants. 'Ich würde ... empfehlen' is a polite recommendation.

Pattern: Polite question = Modal verb (darf/möchte) + subject + ...? For suggestions: Ich würde + infinitive. Use 'Was darf es sein?' to ask for someone's order. Use 'Möchten Sie ...?' to offer something politely. Use 'Ich würde ... empfehlen' to recommend. The #1 mistake is using direct commands like 'Wollen Sie ...?' which sounds rude. Always use the polite forms.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses 'Would you like ...?' or 'Can I get you ...?'. German uses 'Möchten Sie ...?' and 'Was darf es sein?'. 'Würden' is like 'would' for polite suggestions.

Was darf es sein?	What can I get you?
Möchten Sie eine Vorspeise?	Would you like a starter?
Ich würde das Schnitzel empfehlen.	I would recommend the schnitzel.
Möchten Sie nicht lieber den Fisch?	Wouldn't you rather have the fish?
Was wünschen Sie als Nachspeise?	What would you like for dessert?
Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?	May I bring you the menu?

USEFUL PHRASES

Guten Abend! Herzlich willkommen. Haben Sie reserviert?	Greeting guests and asking if they have a reservation.
Ihr Tisch ist dort drüben / am Fenster.	Showing guests to their table.

Hier ist die Speisekarte. Möchten Sie schon etwas trinken?	Handing the menu and offering drinks.
Was darf es sein? / Was möchten Sie bestellen?	Asking for the order.
Möchten Sie auch eine Vorspeise / Nachspeise?	Offering additional courses.
Ich würde Ihnen ... empfehlen.	Recommending a dish politely.
Sehr gerne. Ich bringe Ihnen das sofort.	Confirming the order politely.
Guten Appetit!	Wishing guests a good meal before leaving the table.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Bedienung	the service / the waiter (staff)	Die Bedienung in diesem Restaurant ist sehr freundlich. The service in this restaurant is very friendly.
der Gast	the guest	Der Gast möchte einen Tisch am Fenster. The guest would like a table by the window.
die Rechnung	the bill	Könnten wir bitte die Rechnung bekommen? Could we have the bill, please?
das Trinkgeld	the tip	In Deutschland gibt man oft zehn Prozent Trinkgeld. In Germany, people often give a ten percent tip.
die Empfehlung	the recommendation	Haben Sie eine Empfehlung für uns? Do you have a recommendation for us?
der Gang	the course (of a meal)	Das Menü besteht aus drei Gängen. The menu consists of three courses.
die Zutat	the ingredient	Welche Zutaten sind in der Suppe? Which ingredients are in the soup?
die Allergie	the allergy	Ich habe eine Allergie gegen Nüsse. I have a nut allergy.
vegetarisch	vegetarian	Gibt es auch ein vegetarisches Gericht? Is there also a vegetarian dish?

der Kellner	the waiter	Der Kellner bringt uns die Speisekarte. The waiter brings us the menu.
die Reservierung	the reservation	Ich habe eine Reservierung für zwei Personen. I have a reservation for two people.
der Tisch am Fenster	the table by the window	Wir hätten gern den Tisch am Fenster. We would like the table by the window.
das Menü	the set menu	Das Menü kostet 35 Euro pro Person. The set menu costs 35 euros per person.
der Nachtisch	the dessert	Als Nachtisch nehme ich den Apfelkuchen. For dessert I'll have the apple cake.

PRACTICE

1. Which is the most polite way to ask a guest for their order?

A. Was wollen Sie essen?
B. Was essen Sie?
C. Was nimmst du?
D. Was darf es sein?

√ Answer: Was darf es sein?

'Was darf es sein?' is the standard polite phrase. 'Was wollen Sie?' sounds too direct.

2. Möchten Sie ___ eine Vorspeise? (auch / schon / noch)

√ Answer: auch

'Möchten Sie auch eine Vorspeise?' means 'Would you like a starter as well?'

3. Put the words in the correct order to form a polite question:

Sie | Möchten | eine | Nachspeise | ?

√ Answer: Möchten Sie eine Nachspeise ?

In yes/no questions, the verb comes first: 'Möchten Sie eine Nachspeise?'

4. Match the German phrase with its English meaning:

Was darf es sein?	What can I get you?
Ich würde das empfehlen.	I would recommend that.
Möchten Sie auch eine Nachspeise?	Would you like a dessert too?
Hier ist die Speisekarte.	Here is the menu.

These are key phrases for taking orders politely.

5. A guest asks: 'Was empfehlen Sie mir?' Which is a polite recommendation?

A. Sie müssen das Schnitzel nehmen.

B. Das Schnitzel ist gut.

C. Ich würde Ihnen das Schnitzel empfehlen.

D. Nehmen Sie das Schnitzel!

✓ Answer: Ich würde Ihnen das Schnitzel empfehlen.

'Ich würde Ihnen … empfehlen' is polite and uses Konjunktiv II.

6. Complete the polite question: '___ ich Ihnen die Speisekarte bringen?' (Darf / Will / Soll)

✓ Answer: Darf

'Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?' means 'May I bring you the menu?'

READING

Warum der Service im Restaurant oft unterschätzt wird

Ein gutes Restaurant erkennt man nicht nur an der Küche, sondern auch an der Bedienung. Wer schon einmal lange auf die Speisekarte gewartet hat, weiß, wie wichtig ein aufmerksamer Kellner ist. Der Gast möchte sich willkommen fühlen, und dazu gehört ein freundlicher Empfang ebenso wie eine gut geschulte Bedienung.

In vielen Betrieben beginnt der Abend mit einer Reservierung. Der Gast nennt seinen Namen und wünscht vielleicht einen Tisch am Fenster. Die Bedienung notiert die Uhrzeit und führt die Gäste zum Platz. Danach folgt die wichtigste Phase: die Bestellung aufnehmen. Hier zeigt sich, ob der Kellner die Karte kennt und eine ehrliche Empfehlung geben kann. „Was darf es sein?“ fragt er höflich, und wer unsicher ist, freut sich über einen Tipp.

Ein Menü mit drei Gängen ist beliebt, doch nicht jeder Gast möchte so viel essen. Manche fragen nach den Zutaten, andere haben eine Allergie oder wünschen ein vegetarisches Hauptgericht. Eine gute Bedienung kennt die Antworten oder erkundigt sich in der Küche. Sie bietet Alternativen an und nimmt Rücksicht auf die Wünsche der Gäste.

Am Ende des Abends kommt die Rechnung. Auch hier entscheidet der Service über den Eindruck: Wird das Trinkgeld fair behandelt? Bedankt sich der Kellner? Viele Gäste bewerten ein Restaurant nicht nach dem Nachtisch, sondern nach dem Gefühl, gut betreut worden zu sein. Wer als Gast zufrieden geht, kommt wieder – und empfiehlt das Lokal weiter.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a restaurant owner and a regular guest about service and taking orders.

Diskussion: Was macht guten Service aus?

Moderatorin: Herzlich willkommen bei „Guten Appetit“. Heute geht es um den Service im Restaurant. Herr Weber, Sie führen ein Lokal in München. Was ist Ihnen besonders wichtig?

Herr Weber: Also, für mich ist der erste Eindruck entscheidend. Wenn ein Gast hereinkommt, sollte die Bedienung ihn freundlich begrüßen und nach der Reservierung fragen. Viele Gäste haben eine Reservierung, manche kommen spontan. Wir versuchen, jedem einen guten Tisch anzubieten.

Moderatorin: Und wie läuft das Bestellen bei Ihnen ab?

Herr Weber: Wir schulen unser Team, dass es die Karte wirklich kennt. Der Kellner soll eine ehrliche Empfehlung geben können. Und wenn jemand eine Allergie hat oder vegetarisch essen möchte, muss er die Zutaten erklären können. Das gehört einfach dazu.

Moderatorin: Frau Klein, Sie gehen oft auswärts essen. Was erwarten Sie als Gast?

Frau Klein: Ich erwarte vor allem Höflichkeit. Es stört mich, wenn der Kellner nicht zuhört oder mich unterbricht. Ich möchte in Ruhe bestellen und auch mal eine Frage stellen. Und am Ende möchte ich die Rechnung bekommen, ohne lange zu warten.

Moderatorin: Achten Sie auf das Trinkgeld?

Frau Klein: Ja, schon. Ich gebe normalerweise zehn Prozent, wenn der Service gut war. Aber wenn die Bedienung unfreundlich ist, gebe ich weniger. Das ist doch logisch, oder?

Herr Weber: Das sehe ich genauso. Ein gutes Trinkgeld ist eine Anerkennung für das Team. Bei uns teilen alle das Trinkgeld gerecht.

Moderatorin: Was würden Sie einem Gast empfehlen, der zum ersten Mal in Ihr Restaurant kommt?

Herr Weber: Ich würde sagen: Fragen Sie nach dem Menü. Es hat drei Gänge und wechselt jede Woche. Und probieren Sie unseren Nachtisch – der ist wirklich besonders.

Moderatorin: Vielen Dank, Herr Weber, vielen Dank, Frau Klein. Das war „Guten Appetit“.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One person is the guest, the other is the waiter. Act out the situation: greet the guest, seat them, offer the menu, take their order (drinks, starter, main, dessert), and recommend a dish politely. Use the phrases from the Redemittel.

Situation: A guest arrives at your restaurant without a reservation. It is a busy evening, but you find a table for two. The guest wants to order a full meal.

Guten Abend! Herzlich willkommen. Haben Sie reserviert? | Ihr Tisch ist dort drüben. | Hier ist die Speisekarte. Möchten Sie schon etwas trinken? | Was darf es sein? | Möchten Sie auch eine Vorspeise? | Ich würde Ihnen das Schnitzel empfehlen. | Sehr gerne. Ich bringe Ihnen das sofort.

WRAP-UP

You can now seat guests and take their order politely using 'Was darf es sein?' and 'Möchten Sie ...?'.

Next time: In the next lesson, 'Servieren & abräumen', you will learn how to serve the food and clear the table.

UNIT 5 · EINHEIT 5 — SERVICE IM RESTAURANT

Servieren & abräumen

By the end of this lesson you can: Ich kann Speisen und Getränke servieren und den Tisch abräumen.

> **WARM-UP**
> Think of a time you served food or drinks to guests. What did you say when you placed the plate in front of them?
> **Model answer:** Hier bitte, Ihr Hauptgang. Guten Appetit!

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
servieren	to serve (food/drinks)	Ich serviere das Essen jetzt den Gästen. I am serving the food to the guests now.
auftragen	to serve up, to bring to the table (often used for presenting dishes)	Der Kellner trägt die Suppe auf. The waiter is serving the soup.
abräumen	to clear the table	Nach dem Essen räumen wir die Teller ab. After the meal, we clear the plates.
nachschenken	to refill (a drink), to pour more	Darf ich Ihnen noch Wein nachschenken? May I pour you some more wine?
das Besteck	cutlery	Das Besteck liegt rechts und links vom Teller. The cutlery is on the right and left of the plate.
das Glas	glass	Stellen Sie das Glas bitte auf den Tisch. Please put the glass on the table.
der Teller	plate	Der Teller ist noch heiß, bitte vorsichtig. The plate is still hot, please be careful.
die Serviette	napkin	Legen Sie die Serviette auf den Schoß. Put the napkin on your lap.

guten Appetit	enjoy your meal	Guten Appetit! Lassen Sie es sich schmecken. Enjoy your meal! Bon appétit.

GRAMMAR: REIHENFOLGE + HÖFLICHE BEGLEITFORMELN

> **READ AND NOTICE**
> Kellner: Guten Abend, hier bitte die Speisekarte. Möchten Sie schon etwas trinken? Gast: Ja, ein Wasser bitte. Kellner: Sehr gerne. Ich bringe Ihnen das Wasser sofort. (später) Hier bitte, Ihr Wasser. Und hier ist Ihre Vorspeise. Guten Appetit! Gast: Danke. Könnten Sie mir bitte noch eine Serviette bringen? Kellner: Natürlich, ich hole Ihnen sofort eine Serviette.

What do you notice? Look at the phrases the waiter uses when serving. What do you notice about the word order and the polite expressions?

The pattern: The waiter often starts with 'Hier bitte' or 'Hier ist/sind' to present the item. Polite requests use 'Könnten Sie mir bitte...' and the response 'Natürlich, ich... sofort'. The verb is in second position in main clauses, and the item being served comes after 'hier'.

Pattern: When serving, use 'Hier bitte' + item (e.g., 'Hier bitte Ihr Wasser.') or 'Hier ist/sind' + item. For polite requests from guests, they say 'Könnten Sie mir bitte...?' and you reply 'Natürlich, ich... sofort.' Word order: In main clauses, the verb is in position 2. When you start with 'Hier', the verb comes right after: 'Hier ist Ihr Teller.' Avoid putting the verb at the end in main clauses.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, we often say 'Here you are' or 'Here is your...' without a verb. In German, you need a verb: 'Hier ist Ihr Teller' (Here is your plate). Also, 'bitte' is essential for politeness.

Hier bitte Ihr Bier.	Here is your beer.
Hier ist Ihre Suppe.	Here is your soup.
Könnten Sie mir bitte das Salz geben?	Could you please pass me the salt?
Natürlich, ich bringe Ihnen sofort ein Glas Wasser.	Of course, I'll bring you a glass of water right away.
Möchten Sie noch etwas trinken?	Would you like something else to drink?
Guten Appetit!	Enjoy your meal!
Ich räume jetzt die Teller ab.	I'll clear the plates now.

USEFUL PHRASES

Hier bitte, Ihr [Gericht/Getränk].	When placing a dish or drink in front of a guest.
Guten Appetit!	When serving food, to wish them a good meal.
Möchten Sie noch etwas trinken?	To ask if they want another drink.
Darf ich Ihnen nachschenken?	To offer to refill a drink.
Ich räume dann mal ab.	When you start clearing the table.
Könnten Sie mir bitte [Gegenstand] bringen?	A polite request from a guest (you can teach them to say this).
Natürlich, ich bringe Ihnen sofort [Gegenstand].	Your response to a guest's request.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Speisekarte	menu	Der Kellner brachte uns die Speisekarte und fragte nach den Getränken. The waiter brought us the menu and asked about the drinks.
die Bestellung	order (in a restaurant)	Meine Bestellung war falsch, aber der Kellner entschuldigte sich sofort. My order was wrong, but the waiter apologized immediately.
der Gast	guest, customer (in a restaurant)	Die Gäste am Fenstertisch warten schon seit zehn Minuten auf ihre Getränke. The guests at the window table have been waiting for their drinks for ten minutes.
der Kellner	waiter	Der Kellner trug das Tablett mit den Tellern sicher durch den vollen Saal. The waiter carried the tray with the plates safely through the crowded room.
die Rechnung	bill, check	Am Ende des Abends bat ich den Kellner um die Rechnung. At the end of the evening I asked the waiter for the bill.

das Trinkgeld	tip (money)	Wir gaben zehn Prozent Trinkgeld, weil der Service sehr freundlich war. We gave a ten percent tip because the service was very friendly.
der Service	service (in a restaurant)	Der Service war aufmerksam, ohne aufdringlich zu sein. The service was attentive without being intrusive.
die Vorspeise	starter, appetizer	Als Vorspeise empfehle ich die Tomatensuppe mit frischem Basilikum. As a starter I recommend the tomato soup with fresh basil.
das Hauptgericht	main course	Das Hauptgericht kam leider erst, als die Vorspeisenteller schon abgeräumt waren. Unfortunately the main course only arrived after the starter plates had already been cleared.
die Nachspeise	dessert	Zur Nachspeise bestellten wir einen Apfelstrudel mit Vanilleeis. For dessert we ordered an apple strudel with vanilla ice cream.
der Tisch	table (in a restaurant)	Reservieren Sie bitte einen Tisch für vier Personen am Fenster. Please reserve a table for four by the window.
die Reservierung	reservation	Ohne Reservierung bekommen Sie am Samstagabend kaum einen Platz. Without a reservation you'll hardly get a table on Saturday evening.
der Gastraum	dining area, guest room (in a restaurant)	Im hinteren Gastraum ist es ruhiger, dort können Sie besser sprechen. It's quieter in the back dining area; you can talk better there.
die Etikette	etiquette	Zur Etikette gehört, dass man den Gästen zuerst die Speisekarte reicht. Etiquette requires that you hand the menu to the guests first.

PRACTICE

1. Was sagt der Kellner, wenn er das Essen bringt?

A. Guten Appetit, Ihr Essen.

B. Essen Sie jetzt.

C. Bitte schön, das Essen ist da.

D. Hier bitte, Ihr Essen.

√ Answer: Hier bitte, Ihr Essen.

'Hier bitte' is the standard phrase when serving.

2. Möchten Sie noch etwas trinken? – Ja, bitte ___ Sie mir ein Wasser nach.

√ Answer: schenken

The verb 'nachschenken' means to refill; here it's 'schenken Sie nach' (separable verb).

3. Put the words in the correct order to form a polite request:

mir | Könnten | Sie | bringen | bitte | eine Serviette

√ Answer: Könnten Sie mir bitte eine Serviette bringen

Polite request: 'Könnten Sie mir bitte eine Serviette bringen?' The verb 'bringen' goes to the end.

4. Match the German words with their English meanings:

servieren	to serve
abräumen	to clear the table
das Besteck	cutlery
die Serviette	napkin

These are key vocabulary items for serving and clearing.

5. Welche Antwort ist höflich, wenn ein Gast um etwas bittet?

A. Natürlich, ich bringe es sofort.

B. Das musst du selbst holen.

C. Nein, ich habe keine Zeit.

D. Ja, was denn?

√ Answer: Natürlich, ich bringe es sofort.

'Natürlich, ich bringe es sofort' is polite and service-oriented.

6. Der Gast möchte mehr Wein. Der Kellner fragt: 'Darf ich Ihnen noch ___?'

√ Answer: nachschenken

'Nachschenken' means to pour more; here it's the infinitive with 'Darf ich...?'

READING

Service mit Stil: Warum gutes Servieren mehr ist als nur Bringen

Ein gutes Restaurant erkennt man nicht nur an der Küche, sondern auch am Service. Wer schon einmal erlebt hat, wie ein Kellner die Teller mit einer ruhigen Hand trägt und dabei freundlich lächelt, weiß: Servieren ist eine Kunst. Doch was gehört eigentlich dazu?

Zunächst einmal beginnt der Service lange bevor das Essen auf dem Tisch steht. Der Gast betritt den Gastraum, wird begrüßt und bekommt einen Platz. Die Speisekarte wird gereicht, und der Kellner sollte in der Lage sein, Fragen zu den Gerichten zu beantworten. „Was empfehlen Sie als Vorspeise?“ – eine Frage, die man als Gast stellen darf und auf die man eine ehrliche Antwort erwarten kann. Wer hier nur mit „Alles ist gut“ antwortet, macht seine Arbeit nicht gut.

Beim Servieren selbst kommt es auf die Reihenfolge an. Zuerst werden die Getränke gebracht, dann die Vorspeise, später das Hauptgericht und schließlich die Nachspeise. Zwischendurch wird abgeräumt: leere Teller, benutztes Besteck, die Servietten. Dabei gilt: Nie über den Gast hinweg greifen, sondern von der Seite servieren. Und wer nachschenkt, sollte darauf achten, dass das Glas nicht überläuft.

Ein weiterer wichtiger Punkt ist die Etikette. Dazu gehört, dass man den Gast nicht unterbricht, dass man höflich fragt und dass man sich für Fehler entschuldigt. Ein guter Kellner merkt, wenn ein Gast unzufrieden ist, und reagiert, bevor dieser sich beschwert. Das Trinkgeld am Ende ist dann oft die Bestätigung für gute Arbeit.

Allerdings ist der Beruf nicht immer leicht. Viele Gäste haben hohe Erwartungen, und in Stoßzeiten bleibt wenig Zeit für ein freundliches Wort. Wer als Kellner arbeitet, muss körperlich fit sein und ein gutes Gedächtnis haben. Die Bestellung wird oft mündlich aufgenommen, und ein Fehler kann den ganzen Abend verderben.

Trotzdem lohnt es sich, den Service ernst zu nehmen. Denn am Ende zählt nicht nur, was auf dem Teller liegt, sondern auch, wie es serviert wird. Ein aufmerksamer Service macht aus einem guten Essen ein schönes Erlebnis – und aus einem Gast einen Stammgast.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with a restaurant owner and a regular customer what good service means.

Diskussion: Was macht guten Service aus?

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Guten Appetit“. Heute geht es um den Service im Restaurant. Frau Berger, Sie führen ein Restaurant in der Innenstadt. Was ist Ihnen beim Servieren besonders wichtig?

Frau Berger: Also, für mich ist das Wichtigste, dass die Gäste sich wohlfühlen. Das fängt schon bei der Begrüßung an. Wenn jemand hereinkommt, sollte er sofort freundlich empfangen werden. Und dann natürlich die Speisekarte – die reiche ich immer persönlich, nicht einfach hinlegen.

Moderator: Und wie ist das mit der Reihenfolge? Ich habe oft das Gefühl, dass die Getränke zu spät kommen.

Frau Berger: Ja, das ist ein häufiger Fehler. Bei uns werden die Getränke zuerst serviert, dann die Vorspeise. Und erst wenn alle mit der Vorspeise fertig sind, wird abgeräumt und das Hauptgericht kommt. Das ist einfach eine Frage der Etikette.

Moderator: Herr Klein, Sie gehen oft essen. Was ärgert Sie als Gast am meisten?

Herr Klein: Mich ärgert es, wenn der Kellner nicht zuhört. Ich hatte letztens eine falsche Bestellung, und der Kellner hat sich nicht einmal entschuldigt. Das finde ich unmöglich. Ein gutes Restaurant zeichnet sich für mich dadurch aus, dass man aufmerksam ist – ohne aufdringlich zu sein.

Moderator: Frau Berger, was sagen Sie dazu?

Frau Berger: Da gebe ich Herrn Klein recht. Fehler passieren, aber man muss sich entschuldigen und eine Lösung anbieten. Bei uns bekommt der Gast dann zum Beispiel einen Kaffee aufs Haus. Und beim Trinkgeld – ich sage meinem Team immer: Ein gutes Trinkgeld ist kein Zufall, sondern das Ergebnis von guter Arbeit.

Moderator: Eine letzte Frage: Was würden Sie jungen Kellnern raten?

Frau Berger: Geduld haben und aufmerksam sein. Und immer von der Seite servieren, nie über den Gast hinweg greifen. Das ist vielleicht altmodisch, aber die Gäste merken das.

Herr Klein: Und lächeln! Ein freundliches Gesicht macht viel aus.

Moderator: Vielen Dank, Frau Berger und Herr Klein. Das war unsere Sendung „Guten Appetit“.

SPEAKING TASK

Roleplay with a partner: One is the guest, one is the waiter. The guest orders a meal and a drink. The waiter serves, offers a refill, and clears the table. Use the polite phrases you learned.

Situation: In a restaurant, the guest has just ordered. The waiter brings the drinks and food, wishes 'Guten Appetit', later asks if the guest wants a refill, and finally clears the plates.

Hier bitte, Ihr Getränk. | Guten Appetit! | Möchten Sie noch etwas trinken? | Darf ich Ihnen nachschenken? | Ich räume dann mal ab.

WRAP-UP

You can now serve food and drinks and clear the table using polite phrases.

Next time: In the next lesson, 'Gerichte & Zutaten', you will learn how to describe dishes and ingredients.

Unit 6 · Einheit 6 — Speisekarte, Getränke & Allergene

UNIT 6 · EINHEIT 6 — SPEISEKARTE, GETRÄNKE & ALLERGENE

Gerichte & Zutaten

By the end of this lesson you can: I can describe dishes and their ingredients (e.g., 'Gebratenes Hähnchen mit Gemüse und Reis').

WARM-UP

Think of your favourite dish from your home country. How would you describe it to a German colleague in one sentence?

Model answer: Mein Lieblingsgericht ist gegrillter Fisch mit Zitrone und gebratenem Gemüse.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Gericht	the dish (meal)	Das Gericht des Tages ist gebratene Forelle mit Kartoffeln. The dish of the day is fried trout with potatoes.
die Zutat	the ingredient	Für dieses Gericht brauchen wir frische Zutaten. For this dish we need fresh ingredients.
die Beilage	the side dish	Als Beilage servieren wir Reis oder Salat. As a side dish we serve rice or salad.
gebraten	fried (pan-fried)	Das gebratene Hähnchen ist sehr saftig. The fried chicken is very juicy.
gegrillt	grilled	Wir haben gegrilltes Gemüse und gegrillten Fisch. We have grilled vegetables and grilled fish.
gekocht	boiled/cooked	Die gekochten Kartoffeln sind noch warm. The boiled potatoes are still warm.
vegetarisch	vegetarian	Haben Sie ein vegetarisches Gericht? Do you have a vegetarian dish?
vegan	vegan	Dieser Salat ist vegan, er enthält keinen Käse. This salad is vegan, it contains no cheese.
scharf	spicy/hot	Die Soße ist sehr scharf, bitte vorsichtig! The sauce is very spicy, please be careful!
hausgemacht	homemade	Unsere hausgemachte Limonade ist sehr beliebt. Our homemade lemonade is very popular.

GRAMMAR: PARTIZIP II AS ADJECTIVE (GEBRATENES HÄHNCHEN) + ADJECTIVE DECLENSION

> **READ AND NOTICE**
> Gast: Guten Tag, was empfehlen Sie heute? Kellner: Wir haben gebratenes Hähnchen mit gekochten Kartoffeln und gegrilltem Gemüse. Gast: Klingt gut. Ist das Hähnchen scharf? Kellner: Nein, es ist mild. Aber die Soße ist hausgemacht und ein bisschen scharf. Gast: Perfekt. Und gibt es auch ein vegetarisches Gericht? Kellner: Ja, wir haben gebackenen Käse mit einem frischen Salat.

What do you notice? Look at these words: gebratenes, gekochten, gegrilltem, hausgemacht. What do you notice about their form and the endings?

The pattern: The words are Partizip II forms used like adjectives before a noun. They take adjective endings that match the noun's gender, number and case (e.g., gebratenes Hähnchen – neuter nominative; gekochten Kartoffeln – plural dative).

Pattern: Partizip II + adjective ending + noun. Example: gebraten + -es + Hähnchen = gebratenes Hähnchen. Use the Partizip II of a verb like a normal adjective before a noun. The ending depends on the noun's gender, number and case, just like other adjectives. #1 mistake: forgetting the adjective ending (e.g., saying 'gebraten Hähnchen' instead of 'gebratenes Hähnchen').

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, the past participle used as an adjective usually doesn't change form (e.g., 'fried chicken'), but in German it takes adjective endings (gebratenes Hähnchen).

Das gebratene Hähnchen ist lecker.	The fried chicken is delicious.
Ich esse gerne gegrilltes Gemüse.	I like eating grilled vegetables.
Die gekochten Kartoffeln sind noch warm.	The boiled potatoes are still warm.
Haben Sie hausgemachte Limonade?	Do you have homemade lemonade?
Der Salat ist vegan und scharf.	The salad is vegan and spicy.
Wir bieten vegetarische Gerichte an.	We offer vegetarian dishes.

USEFUL PHRASES

Was empfehlen Sie heute?	Ask the waiter for today's recommendation.
Ist das Gericht scharf?	Ask if a dish is spicy.
Enthält das Gericht Fleisch?	Ask if a dish contains meat.

Ich hätte gerne das gebratene Hähnchen mit Reis.	Order a dish with a side.
Gibt es auch eine vegetarische/vegane Option?	Ask for vegetarian/vegan options.
Was ist die Beilage?	Ask what the side dish is.
Die Soße ist hausgemacht, oder?	Confirm if the sauce is homemade.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Zutat	ingredient	Für dieses Rezept brauche ich nur fünf Zutaten. For this recipe I only need five ingredients.
die Beilage	side dish	Als Beilage serviere ich Kartoffelsalat. As a side dish I'll serve potato salad.
das Gewürz	spice	Dieses Gewürz passt gut zu Fisch. This spice goes well with fish.
die Portion	portion	Die Portion war so groß, dass ich sie nicht geschafft habe. The portion was so big that I couldn't finish it.
der Geschmack	taste, flavor	Der Geschmack von frischem Basilikum ist unvergleichlich. The taste of fresh basil is incomparable.
die Zubereitung	preparation	Die Zubereitung dauert nur zehn Minuten. The preparation only takes ten minutes.
der Bestandteil	component, ingredient	Olivenöl ist ein wichtiger Bestandteil der mediterranen Küche. Olive oil is an important component of Mediterranean cuisine.
die Spezialität	specialty	Diese Spezialität kommt aus Süddeutschland. This specialty comes from southern Germany.
der Gaumen	palate	Dieses Gericht verwöhnt den Gaumen. This dish spoils the palate.
die Konsistenz	consistency	Die Konsistenz der Soße ist mir zu dick. The consistency of the sauce is too thick for me.
die Nachspeise	dessert	Als Nachspeise gibt es Eis mit heißen Himbeeren. For dessert there is ice cream with hot raspberries.

der Hauptgang	main course	Der Hauptgang war ein gebratenes Hähnchen. The main course was a roasted chicken.
die Vorspeise	starter, appetizer	Die Vorspeise war ein kleiner Salat. The starter was a small salad.
der Nachtisch	dessert	Zum Nachtisch bestelle ich einen Apfelstrudel. For dessert I'll order an apple strudel.

PRACTICE

1. Wähle die richtige Form: 'Ich nehme ___ Hähnchen mit Reis.'

A. gebratene
B. gebratenen
C. gebraten
D. gebratenes

✓ Answer: gebratenes

Hähnchen is neuter (das Hähnchen), accusative neuter adjective ending is -es: gebratenes Hähnchen.

2. Ergänze die richtige Endung: 'Die ___ (gekocht) Kartoffeln sind noch warm.'

✓ Answer: gekochten

Kartoffeln is plural, and here it's in the nominative case, so the adjective ending is -en: gekochten Kartoffeln.

3. Match the German word to its English meaning:

die Beilage	side dish
die Zutat	ingredient
scharf	spicy
hausgemacht	homemade

These are key vocabulary items for describing dishes.

4. Which sentence is correct?

A. Der Salat ist vegan und scharfen.
B. Der Salat ist vegan und scharf.
C. Der Salat ist vegan und scharfe.
D. Der Salat ist veganes und scharf.

✓ Answer: Der Salat ist vegan und scharf.

When adjectives come after the noun (predicative), they have no ending: 'Der Salat ist vegan und scharf.'

5. Complete with the correct form of 'gegrillt': 'Wir haben ___ Fisch und ___ Gemüse.' (two words)

✓ Answer: gegrillten, gegrilltes

Fisch is masculine (der Fisch), accusative masculine ending is -en: gegrillten Fisch. Gemüse is neuter (das Gemüse), accusative neuter ending is -es: gegrilltes Gemüse.

READING

Ein Restaurantbesuch mit Hindernissen
Sehr geehrte Damen und Herren,

am vergangenen Samstag habe ich mit meiner Familie Ihr Restaurant „Zur Alten Mühle“ besucht. Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass wir mit dem Abend überhaupt nicht zufrieden waren.

Wir hatten einen Tisch für 19 Uhr reserviert. Als wir ankamen, mussten wir fast eine halbe Stunde warten. Die Vorspeise, ein kleiner Salat, kam erst um 20 Uhr. Der Hauptgang – ein gebratenes Hähnchen mit Gemüse und Reis – war lauwarm, und die Portion war so klein, dass mein Sohn danach noch Hunger hatte. Die Beilage, Kartoffelpüree, war leider sehr trocken. Auch der Geschmack der Soße hat uns nicht überzeugt: Sie war viel zu salzig.

Besonders enttäuscht waren wir von der Nachspeise. Auf der Karte stand „hausgemachter Apfelstrudel“, aber was wir bekamen, war ein Stück Kuchen aus der Packung. Das ist für ein Restaurant dieser Preisklasse nicht akzeptabel.

Positiv war nur der freundliche Service. Die Kellnerin hat sich entschuldigt und uns einen kleinen Rabatt gegeben.

Wir hatten uns auf einen schönen Abend gefreut, denn wir feierten den Geburtstag meiner Frau. Leider war das Essen ein Reinfall. Ich erwarte, dass Sie sich bei uns entschuldigen und uns einen Gutschein für einen neuen Besuch anbieten.

Mit freundlichen Grüßen
Claudia Berger

LISTENING — TRANSCRIPT

In a radio studio, a presenter talks with a chef and a food blogger about regional dishes and their ingredients.

Radio-Diskussion: Regionalküche

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Küche im Wandel“. Heute geht es um regionale Gerichte und ihre Zutaten. Bei mir sind Herr Klein, Chefkoch aus dem Schwarzwald, und Frau Yilmaz, die einen Food-Blog schreibt. Herr Klein, was ist für Sie ein typisches Gericht aus Ihrer Region?

Herr Klein: Ja, also, im Schwarzwald denkt man natürlich sofort an Schwarzwälder Kirschtorte. Aber das ist ja eine Nachspeise. Typischer sind bei uns vielleicht gebratene Forelle mit Kartoffelsalat oder auch Linsen mit Spätzle. Das sind einfache Gerichte, aber sie haben eine lange Tradition.

Moderatorin: Und was macht diese Gerichte so besonders?

Herr Klein: Ich würde sagen, die Qualität der Zutaten. Die Forelle kommt aus dem Bach hinter dem Dorf, die Linsen werden hier angebaut. Das schmeckt man einfach. Und die Zubereitung ist nicht kompliziert – man braucht nur wenige Gewürze.

Frau Yilmaz: Da stimme ich Ihnen teilweise zu. Aber ich sehe das ein bisschen anders. Für mich ist nicht nur die Herkunft wichtig, sondern auch, wie kreativ man mit den Zutaten umgeht. In meinem Blog zeige ich zum Beispiel ein Rezept für vegane Maultaschen mit Kürbis. Das ist eine Spezialität aus Schwaben, aber in einer modernen Version.

Moderatorin: Ist das denn noch authentisch?

Frau Yilmaz: Authentisch heißt für mich nicht, dass man ein Rezept nie verändern darf. Authentisch heißt, dass man die Tradition respektiert. Die Grundzutaten bleiben gleich, aber man kann neue Bestandteile hinzufügen. Der Geschmack verändert sich dadurch, klar, aber das ist ja auch spannend.

Herr Klein: Hmm, ich bin da eher konservativ. Ein Gericht, das „Maultaschen“ heißt, sollte meiner Meinung nach auch so schmecken wie das Original. Sonst ist es für mich ein anderes Gericht. Aber ich gebe zu, die Konsistenz von Frau Yilmaz’ Kürbisfüllung war wirklich gut.

Frau Yilmaz: Danke! Und wissen Sie, was das Beste ist? Die Portion war so groß, dass ich am nächsten Tag noch davon essen konnte.

Moderatorin: Das klingt nach einem gelungenen Experiment. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is a guest at a restaurant, the other is the waiter. The guest asks about dishes, ingredients, and whether they are vegetarian/vegan/spicy. The waiter describes the dishes using at least three Partizip II adjectives (e.g., gebraten, gegrillt, gekocht, hausgemacht). Then switch roles.

Situation: In a German restaurant, you want to order a dish but you have some dietary restrictions. Ask the waiter for details and make a choice.

- Was empfehlen Sie heute?
- Ist das Gericht scharf?
- Enthält das Gericht Fleisch?
- Ich hätte gerne das gebratene Hähnchen mit Reis.
- Gibt es auch eine vegetarische Option?
- Die Soße ist hausgemacht, oder?

WRAP-UP

You can now describe dishes and their ingredients using vocabulary like das Gericht, die Zutat, die Beilage, and adjectives like gebraten, gegrillt, gekocht, vegetarisch, vegan, scharf, hausgemacht, and you can use Partizip II as adjectives with correct endings.

Next time: In the next lesson, 'Allergene & Getränke', you will learn how to talk about allergens and drinks, including how to ask about ingredients that cause allergies and how to describe beverages.

UNIT 6 · EINHEIT 6 — SPEISEKARTE, GETRÄNKE & ALLERGENE

Allergene & Getränke

By the end of this lesson you can: I can inform guests about allergens and describe drinks in a restaurant or hotel setting.

WARM-UP

A guest asks you: 'Is this dish gluten-free?' How would you answer in German?
Model answer: Dieses Gericht ist glutenfrei. Es enthält kein Mehl.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Allergen	the allergen (a substance that causes an allergic reaction)	Nüsse sind ein häufiges Allergen. Nuts are a common allergen.
die Unverträglichkeit	the intolerance (e.g., lactose intolerance)	Ich habe eine Laktoseunverträglichkeit. I have lactose intolerance.
enthalten	to contain	Enthält dieses Gericht Gluten? Does this dish contain gluten?
glutenfrei	gluten-free	Wir bieten glutenfreie Pasta an. We offer gluten-free pasta.
laktosefrei	lactose-free	Die laktosefreie Milch steht im Kühlschrank. The lactose-free milk is in the fridge.
die Nuss	the nut	Vorsicht, in dem Kuchen sind Nüsse enthalten. Careful, the cake contains nuts.
das Getränk	the drink/beverage	Welche Getränke empfehlen Sie? Which drinks do you recommend?
alkoholfrei	non-alcoholic	Wir haben auch alkoholfreie Cocktails. We also have non-alcoholic cocktails.
das Leitungswasser	tap water	Leitungswasser ist in Deutschland kostenlos. Tap water is free in Germany.

GRAMMAR: ANGABEN ZU INHALT (ENTHÄLT, OHNE, FREI VON) + PASSIV

READ AND NOTICE

Gast: Guten Tag, ich habe eine Nussallergie. Enthält der Kuchen Nüsse? Kellner: Unser Schokoladenkuchen wird ohne Nüsse zubereitet. Er ist frei von Nüssen. Gast: Und die Soße? Kellner: Die Soße enthält keine Nüsse, aber sie wird mit Sahne gemacht. Gast: Danke. Ich nehme den Kuchen.

What do you notice? Look at the phrases 'wird ohne Nüsse zubereitet', 'ist frei von Nüssen', 'enthält keine Nüsse'. What do they have in common? How is the passive formed?

The pattern: They all describe what is in or not in the food. The passive is formed with 'werden' + past participle (wird zubereitet). 'ohne' and 'frei von' mean 'without' and 'free from'. 'enthält' means 'contains'.

Pattern: [Subject] + werden + past participle + [ohne/frei von/enthält] + [noun]. Use 'enthält' to say a dish contains something. Use 'ohne' + accusative to say it is made without something. Use 'frei von' + dative to say it is free from something. The passive (werden + past participle) is common in menus and descriptions to focus on the food, not the cook. #1 mistake: forgetting the passive word order – the past participle goes to the end.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English we often use 'is made without' or 'contains'. In German, 'ohne' takes the accusative, while 'frei von' takes the dative. Also, the passive is more frequent in German menus than in English.

Der Salat enthält keine Nüsse.	The salad does not contain nuts.
Das Brot wird ohne Mehl gebacken.	The bread is baked without flour.
Dieses Getränk ist frei von Alkohol.	This drink is free from alcohol.
Enthält die Suppe Laktose?	Does the soup contain lactose?
Die Pizza wird mit glutenfreiem Teig zubereitet.	The pizza is prepared with gluten-free dough.
Unsere Soßen sind frei von künstlichen Zusatzstoffen.	Our sauces are free from artificial additives.
Wird das Dessert ohne Zucker gemacht?	Is the dessert made without sugar?

USEFUL PHRASES

Enthält dieses Gericht ...?	to ask if a dish contains a specific allergen
Dieses Gericht ist frei von ...	to state that a dish is free from an allergen

Es wird ohne … zubereitet.	to explain that a dish is prepared without an ingredient
Ich habe eine Unverträglichkeit gegen …	to inform about an intolerance
Kann ich bitte ein alkoholfreies Getränk haben?	to order a non-alcoholic drink
Leitungswasser ist bei uns kostenlos.	to offer tap water
Welche Getränke empfehlen Sie?	to ask for drink recommendations

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Zutat	ingredient	In diesem Gericht sind nur frische Zutaten enthalten. This dish contains only fresh ingredients.
die Speisekarte	menu	Könnten Sie mir bitte die Speisekarte bringen? Could you please bring me the menu?
die Portion	portion, serving	Die Portion war so groß, dass ich sie nicht aufessen konnte. The portion was so big that I couldn't finish it.
die Küche	kitchen; cuisine	Die Küche des Hotels ist für ihre regionalen Spezialitäten bekannt. The hotel's kitchen is known for its regional specialties.
der Gast	guest	Der Gast bat um ein glutenfreies Frühstück. The guest asked for a gluten-free breakfast.
der Kellner	waiter	Der Kellner empfahl uns den alkoholfreien Cocktail. The waiter recommended the non-alcoholic cocktail to us.
die Rechnung	bill, invoice	Die Rechnung wurde getrennt für Getränke und Speisen ausgestellt. The bill was issued separately for drinks and food.
die Beschwerde	complaint	Wegen der fehlenden Allergenangaben reichte die Familie eine Beschwerde ein. Because of the missing allergen information, the family filed a complaint.

die Kennzeichnung	labelling, marking	Die Kennzeichnung der Allergene auf der Speisekarte war unvollständig. The labelling of allergens on the menu was incomplete.
die Verantwortung	responsibility	Das Restaurant trägt die Verantwortung für die Sicherheit der Gäste. The restaurant bears responsibility for the guests' safety.
der Hinweis	note, hint, notice	Auf der Speisekarte fehlte ein Hinweis auf Spuren von Nüssen. The menu was missing a note about traces of nuts.
die Nachfrage	question, inquiry; demand	Auf Nachfrage erklärte der Kellner, dass das Brot glutenfrei sei. Upon inquiry, the waiter explained that the bread was gluten-free.
die Sicherheit	safety, security	Die Sicherheit der Gäste hat für das Hotel oberste Priorität. The safety of the guests is the hotel's top priority.
die Schulung	training (course)	Das Personal nimmt regelmäßig an einer Schulung zu Allergenen teil. The staff regularly takes part in a training course on allergens.

PRACTICE

1. Welcher Satz ist richtig?

A. Der Kuchen wird zubereitet ohne Nüsse.
B. Der Kuchen wird ohne Nüsse zubereiten.
C. Der Kuchen wird ohne Nüsse zubereitet.
D. Der Kuchen ohne Nüsse wird zubereitet.

√ Answer: Der Kuchen wird ohne Nüsse zubereitet.

In the passive, the past participle goes to the end: 'wird ... zubereitet'. 'ohne' comes before the noun.

2. Die Soße ist frei ___ Gluten.

√ Answer: von

'frei von' is a fixed phrase meaning 'free from'. It takes the dative.

3. Put in order:

gebraut | wird | Das | Alkohol | Bier | ohne

√ Answer: Das Bier wird ohne Alkohol gebraut

Passive: subject + werden + ... + past participle at the end. 'ohne' + accusative.

4. Match the German phrases with their English meanings:

enthält	contains
ohne	without
frei von	free from
wird zubereitet	is prepared

These are key phrases for describing contents and preparation.

5. Was bedeutet 'laktosefrei'?

A. enthält Laktose
B. frei von Gluten
C. mit Laktose
D. ohne Laktose

✓ Answer: ohne Laktose

'laktosefrei' means 'lactose-free', i.e., without lactose.

6. ___ dieses Getränk Alkohol?

✓ Answer: Enthält

Use 'enthält' to ask if something contains an ingredient.

READING

Allergene auf der Speisekarte: Ein Gast berichtet
Allergene auf der Speisekarte: Ein Gast berichtet

Letzten Monat habe ich mit meiner Familie ein Wochenende in einem Hotel an der Ostsee verbracht. Meine Tochter hat eine schwere Nussallergie. Deshalb achten wir bei jedem Restaurantbesuch genau auf die Kennzeichnung der Allergene. In diesem Hotel war die Speisekarte jedoch ein Problem.

Schon am ersten Abend fragte ich den Kellner, ob die Suppe Spuren von Nüssen enthält. Er zuckte mit den Schultern und sagte, er wisse es nicht genau. Auf meine Nachfrage brachte er schließlich die Speisekarte, auf der aber nur wenige Gerichte mit Hinweisen versehen waren. Einige Zutaten waren gar nicht aufgeführt. Das ist für uns gefährlich, denn meine Tochter reagiert schon auf kleinste Mengen.

Ich beschwerte mich an der Rezeption. Die Mitarbeiterin entschuldigte sich und erklärte, die Küche sei gerade umgestellt worden. Man habe das Personal noch nicht ausreichend geschult. Sie versprach, dass sich die Kennzeichnung bald verbessern werde. Am nächsten Tag erhielten wir tatsächlich eine neue Speisekarte mit klaren Angaben zu allen Allergenen. Der Küchenchef kam persönlich an unseren Tisch und bot meiner Tochter ein spezielles Gericht an, das frei von Nüssen war.

Trotzdem finde ich, dass ein Hotel die Verantwortung für die Sicherheit seiner Gäste nicht erst nach einer Beschwerde übernehmen sollte. Allergenangaben müssen von Anfang an vollständig und deutlich sein. Ein kurzer Hinweis auf der Speisekarte reicht nicht aus, wenn das Personal keine Schulung erhalten hat. Gäste mit Unverträglichkeiten sind auf verlässliche Informationen angewiesen. Wer eine Allergie hat, kann nicht jedes Mal nachfragen, ob ein Gericht sicher ist.

Positiv war, dass das Hotel schnell reagiert hat. Die neue Speisekarte war übersichtlich, und der Kellner kannte sich diesmal gut aus. Für uns war das Wochenende am Ende schön, aber die ersten Stunden waren stressig. Ich hoffe, dass andere Hotels aus diesem Fall lernen und die Kennzeichnung von Allergenen ernster nehmen.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio discussion about allergen labelling and staff training in restaurants.

Allergene im Restaurant: Wer trägt die Verantwortung?

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um Allergene in Restaurants. Herr Weber, Sie sind Gastronom. Wie gehen Sie mit Allergenen um?

Herr Weber: Ja, also, wir haben seit zwei Jahren eine klare Kennzeichnung auf der Speisekarte. Jedes Gericht ist mit den wichtigsten Allergenen markiert. Und das Personal wird regelmäßig geschult.

Moderatorin: Frau Klein, Sie haben eine Laktoseunverträglichkeit. Wie erleben Sie das im Alltag?

Frau Klein: Ehrlich gesagt, oft schwierig. Ich frage fast immer nach, ob ein Gericht laktosefrei ist. Manchmal wissen die Kellner das nicht genau. Dann muss ich mich auf ihr Gefühl verlassen, und das ist mir zu unsicher.

Herr Weber: Das verstehe ich. Aber ich muss auch sagen: Eine Schulung kostet Zeit und Geld. Kleine Restaurants haben oft nicht die Möglichkeit, alle Mitarbeiter ständig zu schulen.

Frau Klein: Das mag sein, aber die Sicherheit der Gäste darf nicht vom Budget abhängen. Ein klarer Hinweis auf der Karte und eine kurze Nachfrage in der Küche – das muss doch möglich sein.

Moderatorin: Herr Weber, was sagen Sie dazu?

Herr Weber: Im Prinzip haben Sie recht. Wir machen das auch so. Aber ich finde, die Gäste sollten auch selbst Verantwortung übernehmen und klar sagen, was sie nicht vertragen.

Frau Klein: Natürlich sage ich das. Aber ich erwarte, dass das Restaurant mir dann eine verlässliche Auskunft gibt. Ein Hinweis wie 'könnte Spuren enthalten' hilft mir nicht weiter.

Moderatorin: Eine letzte Frage: Was wünschen Sie sich für die Zukunft?

Herr Weber: Ich wünsche mir eine einheitliche Kennzeichnung, die für alle verständlich ist. Und mehr Unterstützung für kleine Betriebe bei der Schulung.

Frau Klein: Ich wünsche mir, dass Allergenangaben selbstverständlich sind – so wie die Speisekarte selbst. Dann müssen Gäste nicht jedes Mal kämpfen.

Moderatorin: Vielen Dank für das Gespräch.

SPEAKING TASK

Roleplay: You are a server in a restaurant. A guest with a nut allergy asks about the menu. Inform them about allergens and recommend a drink.

Situation: Guest: 'Ich habe eine Nussallergie. Enthält der Apfelkuchen Nüsse?' You: ...

- Der Apfelkuchen wird ohne Nüsse gebacken.
- Er ist frei von Nüssen.
- Möchten Sie dazu ein Getränk? Wir haben alkoholfreie Limonade.

WRAP-UP

You can now inform guests about allergens using 'enthält', 'ohne', and 'frei von', and describe drinks.

Next time: In the next lesson, 'Empfehlungen geben', you will learn how to give recommendations to guests.

Unit 7 · Einheit 7 — Empfehlungen & Beratung

UNIT 7 · EINHEIT 7 — EMPFEHLUNGEN & BERATUNG

Empfehlungen geben

By the end of this lesson you can: I can recommend dishes and drinks that suit the guest.

WARM-UP

A guest asks you: 'Was können Sie mir heute empfehlen?' What do you say? Think of one dish and one drink.

Model answer: Ich würde Ihnen den Lachs empfehlen. Dazu passt ein Glas Weißwein sehr gut.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
empfehlen	to recommend	Ich empfehle Ihnen das Tagesgericht. I recommend the dish of the day to you.
die Empfehlung	the recommendation	Meine Empfehlung ist der Apfelstrudel. My recommendation is the apple strudel.
besonders beliebt	especially popular	Der Schweinebraten ist bei unseren Gästen besonders beliebt. The roast pork is especially popular with our guests.
dazu passt	goes well with it	Dazu passt ein frischer Salat. A fresh salad goes well with it.
die Spezialität	the specialty	Unsere Spezialität ist der Kaiserschmarrn. Our specialty is the Kaiserschmarrn.
der Hauswein	the house wine	Möchten Sie ein Glas Hauswein? Would you like a glass of house wine?
probieren	to try/taste	Sie sollten den Käsekuchen probieren. You should try the cheesecake.
zu empfehlen	to recommend (as an adjective phrase)	Dieses Gericht ist sehr zu empfehlen. This dish is highly recommended.

GRAMMAR: RECOMMENDATIONS WITH KONJUNKTIV II (ICH WÜRDE … EMPFEHLEN, DAZU PASST …)

READ AND NOTICE

Kellner: Guten Abend! Haben Sie schon gewählt? Gast: Noch nicht. Was würden Sie mir empfehlen? Kellner: Ich würde Ihnen den Braten empfehlen. Er ist besonders beliebt. Dazu passt ein Glas Rotwein. Gast: Das klingt gut. Und als Nachtisch? Kellner: Da würde ich den Apfelstrudel probieren. Er ist unsere Spezialität.

What do you notice? Look at the phrases 'würden Sie mir empfehlen', 'würde ich den Apfelstrudel probieren', and 'Dazu passt ein Glas Rotwein'. What do you notice about the verb forms?

The pattern: The waiter uses 'würde' + infinitive to make polite recommendations (Konjunktiv II). 'Dazu passt' is a fixed phrase to say what goes well with a dish.

Pattern: ich würde + infinitive (empfehlen/probieren) + Ihnen + accusative. Use Konjunktiv II (würde + infinitive) to sound polite and less direct. 'Dazu passt …' means 'goes well with it'. #1 mistake: using 'ich empfehle Ihnen' without 'würde' – it sounds too direct.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses 'I recommend' directly, but German prefers the polite 'ich würde … empfehlen' in service situations.

Ich würde Ihnen den Fisch empfehlen.	I would recommend the fish to you.
Dazu passt ein Glas Weißwein.	A glass of white wine goes well with it.
Würden Sie den Nachtisch probieren?	Would you try the dessert?
Ich würde nicht den Rotwein empfehlen, sondern den Rosé.	I wouldn't recommend the red wine, but the rosé.
Was würden Sie mir empfehlen?	What would you recommend to me?
Der Käsekuchen ist sehr zu empfehlen.	The cheesecake is highly recommended.

USEFUL PHRASES

Ich würde Ihnen … empfehlen.	To make a polite recommendation.
Dazu passt … sehr gut.	To suggest a side dish or drink that goes well.
Besonders beliebt ist …	To highlight a popular dish.
Unsere Spezialität ist …	To present a house specialty.

Sie sollten ... probieren.	To encourage the guest to try something.
Das ist sehr zu empfehlen.	To strongly recommend a dish.
Möchten Sie vielleicht ein Glas Hauswein dazu?	To offer an additional drink (upselling).

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Zutat	ingredient	Für dieses Gericht braucht man nur wenige Zutaten. You only need a few ingredients for this dish.
die Portion	portion, serving	Die Portionen in diesem Restaurant sind sehr groß. The portions in this restaurant are very large.
vegetarisch	vegetarian	Habt ihr auch vegetarische Gerichte? Do you also have vegetarian dishes?
der Geschmack	taste, flavour	Der Geschmack von frischem Basilikum ist unverwechselbar. The taste of fresh basil is unmistakable.
empfehlenswert	recommendable, worth recommending	Dieses kleine Café ist wirklich empfehlenswert. This small café is really worth recommending.
die Speisekarte	menu	Könnten wir bitte die Speisekarte haben? Could we have the menu, please?
bestellen	to order	Ich möchte eine Suppe und einen Salat bestellen. I would like to order a soup and a salad.
die Rechnung	bill, check	Entschuldigung, wir hätten gern die Rechnung. Excuse me, we would like the bill.
der Kellner	waiter	Der Kellner hat uns freundlich bedient. The waiter served us in a friendly way.
die Atmosphäre	atmosphere	Die Atmosphäre im Restaurant war sehr gemütlich. The atmosphere in the restaurant was very cosy.

frisch	fresh	Das Gemüse ist heute ganz frisch vom Markt. The vegetables are very fresh from the market today.
der Nachtisch	dessert	Als Nachtisch nehme ich den Apfelkuchen. For dessert I'll have the apple cake.
sich entscheiden	to decide	Ich kann mich einfach nicht entscheiden. I simply can't decide.
probieren	to try, to taste	Möchtest du mal von meinem Kuchen probieren? Would you like to try some of my cake?

PRACTICE

1. Which sentence is a polite recommendation?

A. Ich empfehle Ihnen den Salat.
B. Empfiehl den Salat!
C. Du empfehlst den Salat.
D. Ich würde Ihnen den Salat empfehlen.

√ Answer: Ich würde Ihnen den Salat empfehlen.

'Ich würde Ihnen ... empfehlen' uses Konjunktiv II for politeness.

2. Dazu ___ ein Glas Rotwein.

√ Answer: passt

'Dazu passt' is a fixed phrase meaning 'goes well with it'.

3. Put in order:

empfehlen | Fisch | Ich | würde | den | Ihnen

√ Answer: Ich würde Ihnen den Fisch empfehlen

Correct order: Ich würde Ihnen den Fisch empfehlen.

4. Match the German phrase to its English meaning:

besonders beliebt	especially popular
die Spezialität	the specialty
probieren	to try
der Hauswein	the house wine

These are key vocabulary items for recommendations.

5. A guest asks: 'Was können Sie mir empfehlen?' What is the best answer?

A. Der Braten ist ein Gericht.

B. Ich würde Ihnen den Braten empfehlen. Er ist besonders beliebt.

C. Ich empfehle Braten.

D. Braten schmeckt gut.

✓ **Answer: Ich würde Ihnen den Braten empfehlen. Er ist besonders beliebt.**

The correct answer uses the polite Konjunktiv II and adds a reason.

6. Unsere ___ ist der Apfelstrudel.

✓ **Answer: Spezialität**

'Die Spezialität' means specialty.

READING

Warum gute Empfehlungen im Restaurant entscheidend sind
In vielen Restaurants hört man den Satz „Das ist besonders beliebt“ so oft, dass er fast nichts mehr bedeutet. Dabei kann eine gute Empfehlung den Unterschied zwischen einem schönen Abend und einer Enttäuschung ausmachen. Ich habe in den letzten Monaten zahlreiche Lokale besucht und dabei einiges über das Thema gelernt.

Eine gute Empfehlung beginnt mit einer Frage. Der Kellner sollte wissen, ob der Gast vegetarisch essen möchte, ob er eine große Portion erwartet oder lieber etwas Leichtes sucht. Erst dann kann er ein Gericht empfehlen, das wirklich passt. In einem kleinen italienischen Restaurant in meiner Nachbarschaft fragte der Kellner zuerst: „Mögen Sie kräftigen Geschmack?“ Als ich nickte, brachte er mir eine Pasta mit frischem Knoblauch und Chili. Das war keine Spezialität von der Speisekarte, sondern eine Empfehlung des Hauses – und sie war ausgezeichnet.

Leider erlebe ich oft das Gegenteil. Viele Kellner empfehlen einfach das teuerste Gericht oder den Hauswein, ohne auf die Wünsche der Gäste zu achten. Das wirkt schnell unpersönlich. Ein Gast merkt, ob eine Empfehlung ehrlich ist oder nur dem Umsatz dient. Besonders enttäuschend war ein Besuch in einem großen Hotelrestaurant: Die Atmosphäre war elegant, aber der Kellner konnte mir nicht sagen, welche Zutaten im Nachtisch steckten. Auf die Frage, ob das Dessert frisch zubereitet sei, antwortete er nur: „Das ist unsere beliebteste Speise.“

Dabei ist es gar nicht schwer, eine empfehlenswerte Beratung anzubieten. Man muss nur zuhören und ehrlich antworten. Wenn ein Gast sich nicht entscheiden kann, hilft ein kurzer Vergleich: „Der Fisch ist leichter, das Fleischgericht ist kräftiger.“ So fühlt sich der Gast gut beraten und bestellt am Ende vielleicht sogar mehr als geplant. Eine gute Empfehlung ist also kein Verkaufsdruck, sondern ein Service, von dem beide Seiten profitieren.

Mein Fazit: Restaurants, die ihre Gäste ernst nehmen und individuelle Empfehlungen geben, haben zufriedenere Kunden und kommen oft auch besser an. Wer nur die Speisekarte vorliest, vergibt eine große Chance.

LISTENING — TRANSCRIPT

In a radio studio, two restaurant critics discuss what makes a good recommendation.

Restaurantempfehlungen – eine Radiodebatte

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserem Gespräch über Restaurantempfehlungen. Herr Weber, was ist für Sie eine gute Empfehlung?

Herr Weber: Also, ich finde, eine gute Empfehlung muss ehrlich sein. Der Kellner sollte nicht einfach das Teuerste empfehlen, sondern wirklich überlegen, was zum Gast passt.

Frau Yilmaz: Da stimme ich Ihnen zu. Aber ich glaube, viele Gäste trauen sich nicht, nach einer Empfehlung zu fragen. Sie bestellen lieber das, was sie schon kennen.

Herr Weber: Das kann sein. Ich habe aber die Erfahrung gemacht, dass die Leute offener sind, wenn der Kellner freundlich fragt: „Mögen Sie es lieber leicht oder kräftig?“

Frau Yilmaz: Genau. Und dann sollte er auch mal eine vegetarische Alternative nennen. Viele Restaurants haben tolle vegetarische Gerichte, aber sie stehen nicht auf der Speisekarte oder werden nicht empfohlen.

Moderatorin: Frau Yilmaz, Sie haben letzte Woche ein neues Restaurant getestet. Wie war das?

Frau Yilmaz: Ja, das war interessant. Die Atmosphäre war super, sehr gemütlich. Aber der Kellner hat mir den ganzen Abend nur den Hauswein empfohlen. Dabei wollte ich gar keinen Wein.

Herr Weber: Das ist ein klassisches Beispiel für eine schlechte Empfehlung. Man muss auf die Gäste hören. Ich frage immer zuerst, ob jemand Allergien hat oder bestimmte Zutaten nicht mag.

Moderatorin: Und was macht für Sie eine empfehlenswerte Speisekarte aus?

Frau Yilmaz: Für mich ist wichtig, dass die Gerichte frisch zubereitet werden und dass die Portionen nicht zu klein sind. Und ein guter Nachtisch gehört einfach dazu.

Herr Weber: Ich finde auch, dass die Speisekarte nicht zu lang sein sollte. Zu viele Gerichte bedeuten oft, dass vieles nicht frisch ist.

Moderatorin: Vielen Dank für Ihre Einschätzungen. Und was können unsere Hörer tun, wenn sie sich nicht entscheiden können?

Frau Yilmaz: Einfach den Kellner fragen und ruhig mal etwas Neues probieren. Das lohnt sich fast immer.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One person is the guest, the other is the waiter. The guest asks for a recommendation. The waiter recommends a dish and a drink, says what goes well with it, and mentions a specialty. Use the phrases from the Redemittel.

Situation: A guest at your restaurant asks: 'Was können Sie mir heute empfehlen?' You are the waiter. Recommend a main dish, a drink that goes with it, and a dessert. Be polite and use Konjunktiv II.

- Ich würde Ihnen … empfehlen.
- Dazu passt … sehr gut.
- Besonders beliebt ist …
- Unsere Spezialität ist …
- Sie sollten … probieren.

WRAP-UP

You can now recommend dishes and drinks politely using 'ich würde … empfehlen' and 'dazu passt …'.

Next time: In the next lesson, 'Beraten & auf Wünsche eingehen', you will learn how to give advice and respond to special requests.

UNIT 7 · EINHEIT 7 — EMPFEHLUNGEN & BERATUNG

Beraten & auf Wünsche eingehen

By the end of this lesson you can: Ich kann auf Wünsche und Fragen der Gäste eingehen.

WARM-UP

Think of a time a guest asked for something special at a hotel or restaurant. What did they want, and how did you respond?

Model answer: Ein Gast möchte sein Steak ohne Zwiebeln und mit extra Sauce. Ich sage: „Selbstverständlich, ich gebe das an die Küche weiter."

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Wunsch	wish, request	Der Gast hat einen besonderen Wunsch: Er möchte ein Zimmer mit Meerblick. The guest has a special request: he would like a room with a sea view.
die Frage	question	Ich beantworte gern die Fragen der Gäste zum Frühstücksbuffet. I am happy to answer the guests' questions about the breakfast buffet.
die Portion	portion, serving	Die Portion ist sehr groß. Möchten Sie vielleicht eine kleinere Portion? The portion is very large. Would you perhaps like a smaller portion?
die Zubereitung	preparation (of food)	Die Zubereitung des Fisches dauert etwa 20 Minuten. The preparation of the fish takes about 20 minutes.
anpassen	to adapt, adjust	Wir können das Gericht an Ihre Wünsche anpassen. We can adapt the dish to your wishes.
ohne	without	Möchten Sie den Salat ohne Dressing? Would you like the salad without dressing?
extra	extra	Ich bringe Ihnen gerne extra Brot. I'll gladly bring you extra bread.
gern	gladly, with pleasure	Ich helfe Ihnen gern bei der Reservierung. I'll gladly help you with the reservation.

selbstverständlich	of course, certainly	Selbstverständlich können Sie später frühstücken. Of course you can have breakfast later.

GRAMMAR: POLITE RESPONSES TO WISHES + SUBORDINATE CLAUSES WITH WENN/FALLS

> READ AND NOTICE
> Gast: „Kann ich das Gericht ohne Zwiebeln bekommen?“ Kellner: „Selbstverständlich. Wenn Sie möchten, frage ich die Küche, ob wir es anpassen können.“ Gast: „Und falls es nicht geht, nehme ich einfach etwas anderes.“ Kellner: „Kein Problem. Wenn Sie ohne Zwiebeln bestellen, bekommen Sie natürlich eine andere Beilage.“

What do you notice? Look at the sentences with 'wenn' and 'falls'. Where is the verb in the clause? What do these clauses express?

The pattern: In subordinate clauses with 'wenn' or 'falls', the conjugated verb goes to the end. These clauses express conditions ('if').

Pattern: [Main clause], wenn/falls + subject + ... + verb (at end). Use 'wenn' for general conditions or repeated situations; 'falls' is more formal and means 'in case'. The verb in the subordinate clause goes to the end. #1 mistake: putting the verb in second position after 'wenn' (e.g., 'wenn ich habe Zeit' instead of 'wenn ich Zeit habe').

> COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE
> In English, 'if' clauses have normal word order (if I have time). In German, the verb goes to the end of the clause.

Wenn Sie möchten, bringe ich Ihnen extra Brot.	If you would like, I'll bring you extra bread.
Falls es nicht geht, sagen Sie mir bitte Bescheid.	If it's not possible, please let me know.
Ich frage die Küche, wenn Sie das Gericht ohne Sauce möchten.	I'll ask the kitchen if you would like the dish without sauce.
Wenn die Portion zu groß ist, können Sie sie gern mitnehmen.	If the portion is too big, you are welcome to take it away.
Falls Sie eine Frage haben, helfe ich Ihnen gern.	If you have a question, I'll gladly help you.
Wir passen die Zubereitung an, wenn Sie eine Allergie haben.	We adapt the preparation if you have an allergy.

USEFUL PHRASES

Selbstverständlich, ich kümmere mich darum.	To confirm you will take care of a request.
Wenn Sie möchten, kann ich das anpassen.	To offer an adaptation politely.
Falls Sie noch einen Wunsch haben, sagen Sie mir bitte Bescheid.	To invite further requests.
Möchten Sie das Gericht ohne Zwiebeln?	To clarify a wish regarding ingredients.
Ich bringe Ihnen gern noch etwas extra.	To offer something extra.
Die Portion kann ich kleiner machen, wenn Sie möchten.	To offer a smaller portion.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Beschwerde	complaint	Der Gast hat eine Beschwerde über die lange Wartezeit eingereicht. The guest submitted a complaint about the long waiting time.
die Reklamation	complaint (formal, about a product/service)	Bei einer Reklamation prüfen wir sofort, wie wir helfen können. In the case of a complaint, we immediately check how we can help.
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit der Gäste ist unser wichtigstes Ziel. Guest satisfaction is our most important goal.
der Kompromiss	compromise	Wir haben einen guten Kompromiss gefunden: halbe Portion, halber Preis. We found a good compromise: half portion, half price.
die Rücksicht	consideration, regard	Bitte nehmen Sie Rücksicht auf andere Gäste, die Ruhe brauchen. Please show consideration for other guests who need quiet.

der Aufwand	effort, expense	Der Aufwand für die spezielle Zubereitung ist leider sehr hoch. The effort for the special preparation is unfortunately very high.
die Flexibilität	flexibility	Unsere Küche zeigt Flexibilität, wenn Gäste besondere Wünsche haben. Our kitchen shows flexibility when guests have special wishes.
die Alternative	alternative	Als Alternative zum Fleischgericht bieten wir ein vegetarisches Menü an. As an alternative to the meat dish, we offer a vegetarian menu.
der Vorschlag	suggestion, proposal	Ihr Vorschlag, die Öffnungszeiten zu verlängern, ist notiert. Your suggestion to extend the opening hours has been noted.
berücksichtigen	to take into account, consider	Wir werden Ihren Wunsch nach einem ruhigen Tisch gern berücksichtigen. We will gladly take your wish for a quiet table into account.
entgegenkommen	to accommodate, meet halfway	Können Sie uns bei der Bezahlung entgegenkommen? Can you accommodate us with the payment?
die Geduld	patience	Vielen Dank für Ihre Geduld – das Essen kommt in fünf Minuten. Thank you for your patience – the food will arrive in five minutes.
die Rückmeldung	feedback	Wir freuen uns über jede Rückmeldung, ob positiv oder negativ. We are happy about any feedback, whether positive or negative.
der Anspruch	demand, expectation, claim	Unsere Gäste haben einen hohen Anspruch an die Qualität. Our guests have high expectations regarding quality.

PRACTICE

1. Wählen Sie die richtige Form: „___ Sie möchten, bringe ich Ihnen extra Brot.“

A. Ob
B. Wenn
C. Dass
D. Falls

√ Answer: Wenn

'Wenn' introduces a condition here. 'Falls' is also possible but less common in this fixed phrase. 'Ob' and 'dass' do not express condition.

2. Ergänzen Sie: „Ich frage die Küche, ___ das Gericht ohne Sauce möglich ist.“

√ Answer: ob

'ob' means 'whether' and introduces an indirect question. The verb 'ist' goes to the end.

3. Bringen Sie die Wörter in die richtige Reihenfolge:

kann | Wenn | anpassen | Sie | das | , | ich | möchten | .

√ Answer: Wenn Sie möchten , kann ich das anpassen .

In a conditional clause with 'wenn', the verb 'möchten' goes to the end. The main clause follows.

4. Ordnen Sie zu:

der Wunsch	wish
die Portion	portion
die Zubereitung	preparation
anpassen	to adapt
selbstverständlich	of course

These are key vocabulary items for handling guest requests.

5. Welche Antwort ist höflich und passend? Gast: „Kann ich das Steak ohne Salz bekommen?“

A. Ohne Salz schmeckt es nicht.
B. Das ist mir egal.
C. Nein, das geht nicht.
D. Selbstverständlich, ich gebe das an die Küche weiter.

√ Answer: Selbstverständlich, ich gebe das an die Küche weiter.

The polite response confirms the request and offers to pass it on.

6. Ergänzen Sie: „___ die Portion zu groß ist, können Sie sie gern mitnehmen.“

√ Answer: Falls

'Falls' or 'Wenn' introduce the condition. The verb 'ist' goes to the end.

READING

Beschwerde als Chance: Wie ein Restaurant mit Wünschen umgeht
Im Restaurant „Zur Linde“ in Freiburg hat sich in den letzten Jahren einiges verändert. Früher reagierte das Team auf Beschwerden oft defensiv. Heute sieht die Inhaberin, Frau Berger, jede Rückmeldung als Chance. „Wenn ein Gast unzufrieden ist, sagen wir nicht: Das ist halt so. Wir fragen: Was können wir besser machen?“, erklärt sie.

Ein Beispiel: Eine Familie beschwerte sich, dass die Portionen für Kinder zu groß seien. Statt einfach zu sagen, das sei nun mal die Regel, bot das Team eine Alternative an – eine halbe Portion zum halben Preis. „Das war ein guter Kompromiss“, sagt Frau Berger. „Die Eltern waren zufrieden, und wir mussten nichts wegwerfen.“

Ein anderes Mal wünschte sich ein Gast ein Gericht ohne Laktose. Die Küche zeigte Flexibilität und passte die Zubereitung an. Allerdings wies die Servicekraft höflich darauf hin, dass der Aufwand für solche Sonderwünsche manchmal hoch sei. „Wir versuchen, jedem Wunsch entgegenzukommen, aber wir müssen auch auf die anderen Gäste Rücksicht nehmen“, so Berger. Wenn viele Gäste gleichzeitig besondere Wünsche haben, brauche die Küche mehr Zeit. Dann sei Geduld gefragt.

Die Zufriedenheit der Gäste hat für das Restaurant einen hohen Anspruch. Deshalb sammelt das Team regelmäßig Rückmeldungen. „Wir lesen jede Bewertung, auch die kritischen“, sagt Berger. „Oft entdecken wir dabei kleine Dinge, die wir verbessern können.“ Ein Gast schlug zum Beispiel vor, mehr vegetarische Gerichte anzubieten. Der Vorschlag wurde sofort berücksichtigt: Seit diesem Monat gibt es jeden Tag mindestens zwei vegetarische Alternativen.

Natürlich kann nicht jeder Wunsch erfüllt werden. „Wenn jemand um 22 Uhr noch ein komplettes Menü möchte, obwohl die Küche schon geschlossen hat, müssen wir leider ablehnen“, sagt Berger. „Aber wir erklären dann freundlich, warum das nicht geht, und bieten etwas anderes an – vielleicht einen kleinen Snack oder einen Gutschein für den nächsten Besuch.“

Ihr Fazit: „Eine Beschwerde ist kein Angriff. Sie ist ein Geschenk. Sie zeigt uns, was die Gäste wirklich brauchen.“ Wer offen mit Wünschen und Kritik umgehe, gewinne langfristig das Vertrauen der Gäste – und das sei mehr wert als jede Werbung.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a guest about how hotels deal with special requests.

Gästewünsche im Hotel: Eine Radiodebatte

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Service im Fokus“. Heute geht es um Gästewünsche im Hotel. Bei mir sind Frau Meier, Hoteldirektorin, und Herr Krause, ein erfahrener Geschäftsreisender. Frau Meier, was sind typische Wünsche?

Frau Meier: Ja, also, die häufigsten Wünsche sind ein ruhiges Zimmer, ein früher Check-in oder spezielle Essenswünsche. Wir versuchen natürlich, jedem Wunsch entgegenzukommen. Aber manchmal stoßen wir an Grenzen.

Moderator: Herr Krause, was erwarten Sie als Gast?

Herr Krause: Ich habe einen hohen Anspruch an den Service. Wenn ich nach einem langen Flug ankomme, möchte ich nicht diskutieren müssen. Ich erwarte Flexibilität. Ein Zimmerwechsel sollte selbstverständlich sein, falls etwas nicht passt.

Frau Meier: Das verstehe ich. Aber wir müssen auch auf andere Gäste Rücksicht nehmen. Wenn jemand um Mitternacht noch eine warme Mahlzeit möchte, ist das schwierig, weil die Küche geschlossen ist. Dann bieten wir eine Alternative an, zum Beispiel einen Snack oder ein Frühstück am nächsten Morgen.

Herr Krause: Genau da sehe ich das Problem. Ein Snack ist kein Ersatz für ein richtiges Abendessen. Da fehlt mir die Geduld, ehrlich gesagt. Ich habe dafür bezahlt, also erwarte ich auch eine Lösung.

Moderator: Frau Meier, wie gehen Sie mit solchen Beschwerden um?

Frau Meier: Wir nehmen jede Rückmeldung ernst. Wenn ein Gast unzufrieden ist, suchen wir das Gespräch und finden oft einen Kompromiss. Wir fragen zum Beispiel: Können wir Ihnen für morgen ein besonderes Frühstück anbieten? Oder einen Gutschein für den nächsten Aufenthalt? Der Aufwand ist manchmal hoch, aber die Zufriedenheit der Gäste ist uns wichtig.

Herr Krause: Ein Gutschein ist nett, aber löst nicht das aktuelle Problem. Ich finde, das Hotel sollte klar kommunizieren, was möglich ist und was nicht. Dann weiß ich als Gast, woran ich bin.

Frau Meier: Da stimme ich Ihnen zu. Wir haben unsere Informationen über Servicezeiten und Extras verbessert. Und wir freuen uns über Vorschläge. Ein Gast hat zum Beispiel vorgeschlagen, rund um die Uhr eine kleine Auswahl an Speisen anzubieten. Das prüfen wir gerade.

Moderator: Das klingt nach einem guten Ansatz. Vielen Dank, Frau Meier und Herr Krause, für das Gespräch.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One person is a guest with a special request, the other is a service professional. Use polite phrases and wenn/falls clauses to respond.

Situation: A guest at a restaurant wants a dish without onions and with extra sauce. They also ask if the portion can be smaller. You are the waiter.

Selbstverständlich, ich frage die Küche.

Wenn Sie möchten, kann ich das anpassen.

Falls Sie noch einen Wunsch haben, sagen Sie Bescheid.

WRAP-UP

You can now respond politely to guests' wishes and questions, using wenn/falls clauses and key vocabulary.

Next time: In the next lesson, we'll learn how to handle complaints professionally.

Unit 8 · Einheit 8 — Beschwerden & Probleme lösen

UNIT 8 · EINHEIT 8 — BESCHWERDEN & PROBLEME LÖSEN

Mit Beschwerden umgehen

By the end of this lesson you can: I can accept a complaint politely and offer a solution.

WARM-UP

Think of a time a guest complained to you. What did they say, and how did you react?
Model answer: Ein Gast hat sich beschwert: „Das Zimmer war nicht sauber!“ Ich habe mich entschuldigt und sofort eine Lösung angeboten.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Beschwerde	the complaint	Die Beschwerde des Gastes war berechtigt. The guest's complaint was justified.
die Reklamation	the complaint/claim (about a product or service)	Wir haben eine Reklamation über das Essen erhalten. We received a complaint about the food.
sich entschuldigen	to apologize	Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. I apologize for the inconvenience.
das Missverständnis	the misunderstanding	Das war ein Missverständnis – ich habe die Bestellung falsch verstanden. That was a misunderstanding – I understood the order incorrectly.
die Lösung	the solution	Wir finden sicher eine Lösung für Ihr Problem. We will surely find a solution for your problem.
umtauschen	to exchange (a product)	Möchten Sie das Gericht umtauschen? Would you like to exchange the dish?
der Ersatz	the replacement	Als Ersatz bringen wir Ihnen sofort ein neues Gericht. As a replacement, we will bring you a new dish immediately.
sich kümmern	to take care of / to look after	Ich kümmere mich persönlich um Ihr Anliegen. I will take care of your request personally.

bedauern	to regret	Wir bedauern die Unannehmlichkeiten sehr. We very much regret the inconvenience.

GRAMMAR: APOLOGIZING + OFFERING A SOLUTION (ES TUT MIR LEID, ICH KÜMMERE MICH …) + KONJUNKTIV II

> READ AND NOTICE
> Gast: Entschuldigung, mein Zimmer ist nicht sauber. Rezeptionistin: Das tut mir sehr leid. Ich kümmere mich sofort darum. Gast: Und was machen Sie jetzt? Rezeptionistin: Ich schicke jemanden zum Reinigen. Wenn Sie möchten, könnten Sie in der Zwischenzeit an der Bar warten. Gast: Das wäre nett. Rezeptionistin: Ich entschuldige mich noch einmal für die Unannehmlichkeiten.

What do you notice? What do you notice about the phrases the receptionist uses to apologize and offer help? Which verb forms are used for polite suggestions?

The pattern: The receptionist uses 'Das tut mir leid' and 'Ich entschuldige mich' to apologize, and 'Ich kümmere mich darum' to offer a solution. For polite suggestions, she uses Konjunktiv II forms like 'könnten' and 'wäre'.

Pattern: Apology + solution + Konjunktiv II for politeness. Use 'Es tut mir leid' or 'Ich entschuldige mich für …' to apologize. Then say what you will do: 'Ich kümmere mich darum' or 'Ich werde …'. For polite offers or suggestions, use Konjunktiv II: 'könnten Sie …?', 'wäre es möglich …?', 'ich würde …'. #1 mistake: forgetting the Konjunktiv II in polite offers – using 'Können Sie' instead of 'Könnten Sie' sounds less polite.

> COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE
> In English, we often use 'I'm sorry' for both apologies and sympathy. In German, 'Es tut mir leid' is for apologies, while 'Das tut mir leid' can also express sympathy. Also, German uses Konjunktiv II more consistently for polite requests than English uses 'could/would'.

Es tut mir leid, dass Ihr Zimmer nicht sauber ist.	I'm sorry that your room is not clean.
Ich entschuldige mich für die Verspätung.	I apologize for the delay.
Ich kümmere mich sofort um Ihr Problem.	I will take care of your problem immediately.
Könnten Sie bitte kurz warten?	Could you please wait a moment?
Wäre es möglich, Ihnen ein anderes Zimmer anzubieten?	Would it be possible to offer you another room?

Ich würde Ihnen gerne einen Gutschein anbieten.	I would like to offer you a voucher.
Wir bedauern die Unannehmlichkeiten sehr.	We very much regret the inconvenience.

USEFUL PHRASES

Es tut mir leid, dass ...	to apologize for a specific issue
Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.	formal apology for inconvenience
Ich kümmere mich sofort darum.	to promise immediate action
Wie können wir das Problem lösen?	to ask for the guest's preferred solution
Als Ersatz kann ich Ihnen ... anbieten.	to offer a replacement
Wäre es möglich, dass ...?	polite suggestion using Konjunktiv II
Ich würde Ihnen empfehlen, ...	polite recommendation

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Entschädigung	compensation	Als Entschädigung für die Unannehmlichkeiten erhalten Sie einen Gutschein. As compensation for the inconvenience, you will receive a voucher.
der Mangel	defect, flaw	Der Mangel am Gerät war schon beim Kauf vorhanden. The defect in the device was already present at the time of purchase.
die Frist	deadline, time limit	Wir müssen die Frist für die Rückgabe unbedingt einhalten. We absolutely must meet the deadline for the return.
die Gewährleistung	warranty (legal)	Die gesetzliche Gewährleistung gilt für zwei Jahre. The statutory warranty applies for two years.

der Umtausch	exchange (of goods)	Der Umtausch ist innerhalb von 30 Tagen möglich. The exchange is possible within 30 days.
die Rückerstattung	refund	Die Rückerstattung des Kaufpreises erfolgt auf Ihr Konto. The refund of the purchase price will be made to your account.
die Reklamationsabteilung	complaints department	Bitte wenden Sie sich an die Reklamationsabteilung. Please contact the complaints department.
der Sachverhalt	facts, circumstances	Bitte schildern Sie uns den Sachverhalt genau. Please describe the facts to us in detail.
die Stellungnahme	statement, comment	Wir erwarten Ihre Stellungnahme bis Ende der Woche. We expect your statement by the end of the week.
die Kulanz	goodwill (gesture)	Aus Kulanz erstatten wir Ihnen die Versandkosten. As a gesture of goodwill, we will refund the shipping costs.
der Verzug	delay, default	Bei Verzug der Lieferung können Sie vom Vertrag zurücktreten. In case of delay in delivery, you can withdraw from the contract.
die Zufriedenheit	satisfaction	Ihre Zufriedenheit ist uns sehr wichtig. Your satisfaction is very important to us.
die Bearbeitungszeit	processing time	Die Bearbeitungszeit beträgt in der Regel fünf Werktage. The processing time is usually five working days.
der Ansprechpartner	contact person	Ich nenne Ihnen gern den zuständigen Ansprechpartner. I will gladly give you the name of the responsible contact person.

PRACTICE

1. Which phrase is the most polite way to offer a solution?

A. Könnten wir Ihnen einen Gutschein anbieten?

B. Wir machen das so.

C. Sie müssen warten.

D. Das ist nicht unser Problem.

✓ Answer: Könnten wir Ihnen einen Gutschein anbieten?

'Könnten wir ...' uses Konjunktiv II and is polite.

2. Es tut mir leid, dass Ihr Zimmer nicht ___ ist.

✓ Answer: sauber

'sauber' means clean; the sentence apologizes for the room not being clean.

3. Put the sentence in the correct order:

Problem	mich	Ich	um	kümmere	Ihr	sofort

✓ Answer: Ich kümmere mich sofort um Ihr Problem

The verb 'kümmere' comes second, and 'mich' follows. 'um' goes at the end.

4. Match the German phrase with its English meaning:

sich entschuldigen	to apologize
die Beschwerde	the complaint
der Ersatz	the replacement
sich kümmern	to take care of

These are key vocabulary items for handling complaints.

5. Which sentence uses Konjunktiv II correctly for a polite offer?

A. Ich kann Ihnen ein neues Zimmer anbieten.

B. Ich biete Ihnen ein neues Zimmer an.

C. Ich würde Ihnen ein neues Zimmer anbieten.

D. Ich werde Ihnen ein neues Zimmer anbieten.

✓ Answer: Ich würde Ihnen ein neues Zimmer anbieten.

'würde ... anbieten' is Konjunktiv II and sounds polite.

6. Das ___ ein Missverständnis – ich habe die Bestellung falsch verstanden.

✓ Answer: war

'war' is the past tense of 'sein'; the sentence explains a misunderstanding.

READING

Beschwerden richtig behandeln: Ein Leitfaden für Unternehmen
Beschwerden sind für viele Unternehmen unangenehm. Doch wer Reklamationen professionell bearbeitet, kann Kunden langfristig binden. Eine gute Beschwerdebehandlung beginnt mit der richtigen Einstellung: Ein Missverständnis oder ein Mangel ist keine Katastrophe, sondern eine Chance, Vertrauen aufzubauen.

Der erste Schritt ist das Zuhören. Wer eine Beschwerde erhält, sollte den Sachverhalt vollständig erfassen und sich Notizen machen. Wichtig ist, den Kunden ausreden zu lassen und Verständnis zu zeigen. Ein Satz wie „Es tut mir leid, dass Sie Unannehmlichkeiten hatten“ wirkt oft Wunder. Danach sollte man sich entschuldigen – aber nur, wenn man tatsächlich einen Fehler gemacht hat. Eine pauschale Entschuldigung ohne Lösung frustriert Kunden eher.

Im nächsten Schritt geht es um die Lösung. Hier ist Kreativität gefragt: Kann man das Produkt umtauschen? Gibt es Ersatz? Oder ist eine Rückerstattung sinnvoll? Wichtig ist, dass der Kunde das Gefühl hat, ernst genommen zu werden. Oft hilft eine kleine Entschädigung, etwa ein Gutschein oder ein Rabatt auf den nächsten Einkauf. Auch Kulanz kann ein Zeichen von gutem Service sein – allerdings sollte sie nicht zur Regel werden, sonst entstehen unnötige Kosten.

Ein häufiger Fehler ist es, Kunden zu lange warten zu lassen. Die Bearbeitungszeit sollte klar kommuniziert werden. Wenn die Frist nicht eingehalten werden kann, muss man den Kunden informieren, bevor er sich beschwert. Bei Verzug der Lieferung oder einer verspäteten Rückerstattung ist Transparenz besonders wichtig. Ein fester Ansprechpartner, der sich kümmert, gibt dem Kunden Sicherheit.

Rechtlich gesehen gibt es klare Regeln: Die gesetzliche Gewährleistung gilt in der EU für zwei Jahre. Innerhalb dieser Frist muss der Verkäufer für Mängel einstehen. Viele Unternehmen bieten zusätzlich eine freiwillige Garantie an. Der Umtausch ist oft auch ohne Grund möglich, allerdings nur innerhalb einer bestimmten Frist und mit Kassenbon.

Studien zeigen: Kunden, deren Beschwerde gut gelöst wurde, bleiben dem Unternehmen oft treuer als Kunden, die nie ein Problem hatten. Entscheidend ist also nicht, ob Fehler passieren, sondern wie man mit ihnen umgeht. Eine professionelle Reklamationsabteilung, die schnell und freundlich reagiert, ist daher ein wichtiger Wettbewerbsvorteil. Und nicht zuletzt: Zufriedene Kunden empfehlen das Unternehmen weiter – unzufriedene tun das Gegenteil.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with two guests how companies and customers handle complaints.

Radio-Diskussion: Reklamationen im Alltag

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um Reklamationen. Frau Berger, Sie beraten Unternehmen. Was läuft da oft schief?

Frau Berger: Ja, also, das größte Problem ist meistens die Kommunikation. Viele Kunden fühlen sich nicht ernst genommen, wenn sie eine Beschwerde äußern. Dabei wäre es so einfach: kurz zuhören, sich entschuldigen und eine Lösung anbieten.

Moderator: Und wie sieht das aus der Sicht des Handels aus, Herr Klein?

Herr Klein: Na ja, wir versuchen natürlich, kulant zu sein. Aber es gibt auch Kunden, die übertreiben. Letzte Woche hatte ich einen Fall: Ein Kunde wollte ein Gerät umtauschen, das er vor drei Jahren gekauft hatte. Da greift dann die Gewährleistung nicht mehr.

Frau Berger: Das stimmt, aber man sollte trotzdem freundlich bleiben. Vielleicht kann man ja aus Kulanz einen Gutschein anbieten. Das kostet nicht viel und der Kunde ist zufrieden.

Herr Klein: Ja, Kulanz ist gut, aber sie muss sich in Grenzen halten. Sonst erwarten das bald alle.

Moderator: Frau Berger, was empfehlen Sie Unternehmen konkret?

Frau Berger: Ganz wichtig: klare Fristen nennen. Wenn die Bearbeitungszeit länger dauert, muss man den Kunden informieren. Und einen festen Ansprechpartner geben. Nichts ist schlimmer, als wenn der Kunde von einer Abteilung zur nächsten geschickt wird.

Herr Klein: Da gebe ich Ihnen recht. Wir haben jetzt eine zentrale Reklamationsabteilung eingerichtet. Das hat die Bearbeitungszeit deutlich verkürzt.

Moderator: Und was ist mit Entschädigungen? Wann ist das sinnvoll?

Frau Berger: Wenn der Fehler klar beim Unternehmen liegt, finde ich eine Entschädigung angemessen. Aber sie sollte nicht automatisch sein. Wichtig ist, dass der Kunde das Gefühl hat, dass sich jemand kümmert.

Moderator: Herr Klein, wie gehen Sie mit Beschwerden um, die unberechtigt sind?

Herr Klein: Wir prüfen den Sachverhalt genau. Wenn der Kunde im Recht ist, bekommt er Ersatz oder eine Rückerstattung. Wenn nicht, erklären wir freundlich, warum. Oft hilft es, eine schriftliche Stellungnahme anzubieten.

Moderator: Das war ein interessantes Gespräch. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Work in pairs. One person is the guest with a complaint, the other is the hotel/restaurant employee. The employee must apologize, show empathy, and offer a solution using Konjunktiv II. Then switch roles.

Situation: A guest complains that their room is noisy and not clean. You are the receptionist. Apologize, take responsibility, and offer a solution (e.g., another room, a voucher, a free drink).

Es tut mir leid, dass ... | Ich kümmere mich sofort darum.

Könnten wir Ihnen als Ersatz ... anbieten? | Wäre es möglich, dass ...?

WRAP-UP

You can now accept a complaint politely and offer a solution using apologies and Konjunktiv II.

Next time: In the next lesson, we will practice solving problems at the room and at the table – with more specific complaints and solutions.

UNIT 8 · EINHEIT 8 — BESCHWERDEN & PROBLEME LÖSEN

Probleme am Zimmer & Tisch lösen

By the end of this lesson you can: Ich kann typische Probleme am Zimmer und am Tisch pragmatisch lösen – mit Entschuldigung, Zusage und konkreter Lösung.

WARM-UP

Think of a time a guest complained to you. What was the problem, and what did you say first?

Model answer: Das Zimmer war zu laut, und ich habe gesagt: „Das tut mir sehr leid. Ich veranlasse sofort einen Zimmerwechsel."

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Problem, die Probleme	problem, issue	Das Problem ist, dass die Heizung nicht funktioniert. The problem is that the heating isn't working.
defekt	broken, faulty (not working)	Der Föhn im Bad ist defekt – er geht nicht mehr an. The hairdryer in the bathroom is broken – it won't turn on.
kalt	cold	Das Wasser in der Dusche ist kalt, obwohl ich warm aufgedreht habe. The water in the shower is cold, even though I turned it to hot.
zu laut	too loud / too noisy	Das Zimmer liegt zur Straße, und nachts ist es zu laut. The room faces the street, and at night it's too noisy.
der Zimmerwechsel, die Zimmerwechsel	room change, moving to another room	Ich organisiere einen Zimmerwechsel in ein ruhigeres Zimmer im Innenhof. I'll arrange a room change to a quieter room facing the courtyard.
sofort	immediately, right away	Ich schicke sofort jemanden von der Technik zu Ihnen. I'll send someone from maintenance to you immediately.

veranlassen	to arrange, to initiate, to take care of (an action)	Ich veranlasse, dass das Zimmer noch heute gereinigt wird. I'll arrange for the room to be cleaned today.
der Gutschein, die Gutscheine	voucher, gift certificate	Als Entschuldigung bekommen Sie einen Gutschein für das Frühstück. As an apology, you'll receive a voucher for breakfast.
zur Zufriedenheit	to (someone's) satisfaction	Ich hoffe, wir lösen das Problem zu Ihrer Zufriedenheit. I hope we solve the problem to your satisfaction.

GRAMMAR: ZUSAGEN UND ANGEBOTE MIT „ICH LASSE …“, „ICH VERANLASSE …“ + PASSIV

> **READ AND NOTICE**
> Rezeptionistin: „Das tut mir leid. Ich lasse Ihr Zimmer sofort reinigen. Ich veranlasse auch, dass ein Techniker kommt. Das Frühstück wird Ihnen aufs Zimmer gebracht. Der Gutschein wird Ihnen an der Rezeption ausgehändigt.“ Gast: „Und wann wird das Zimmer gewechselt?“ Rezeptionistin: „Der Zimmerwechsel wird heute noch organisiert.“

What do you notice? Look at the forms „ich lasse …“, „ich veranlasse, dass …“, „wird … gebracht“, „wird … organisiert“. Who does the action, and who arranges it? What do you notice about the verb forms?

The pattern: The receptionist arranges things but doesn't do them herself: „ich lasse reinigen“ = I have it cleaned (by someone). „ich veranlasse, dass …“ = I arrange that … The passive „wird … gebracht / organisiert“ focuses on the action, not the person doing it.

PATTERN: ich lasse + infinitive at the end (ich lasse das Zimmer reinigen) = I have something done (by staff). ich veranlasse, dass + clause = I arrange that something happens. Passive: werden + past participle (Das Zimmer wird gereinigt) = the action is done, the doer is not important. #1 mistake: do NOT say „ich lasse das Zimmer reinige“ – the infinitive goes at the end and does not change: „ich lasse das Zimmer reinigen“.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses 'I'll have it cleaned' or 'I'll get someone to…'. German uses „ich lasse …“ + infinitive, and the passive „wird … gemacht“. Don't translate 'I will arrange' word-for-word with 'ich werde arrangieren' – use „ich veranlasse“ or „ich organisiere“.

Ich lasse Ihnen sofort ein neues Handtuch bringen.	I'll have a new towel brought to you immediately.
Ich veranlasse, dass das Zimmer heute noch gereinigt wird.	I'll arrange for the room to be cleaned today.
Der Zimmerwechsel wird morgen früh organisiert.	The room change will be arranged tomorrow morning.
Wird das Frühstück aufs Zimmer gebracht?	Will breakfast be brought to the room?
Ich lasse den Techniker nicht kommen – das Problem ist schon gelöst.	I'm not having the technician come – the problem is already solved.
Können Sie veranlassen, dass die Heizung repariert wird?	Can you arrange for the heating to be repaired?
Die Rechnung wird Ihnen an der Rezeption ausgehändigt.	The bill will be handed to you at reception.

USEFUL PHRASES

Das tut mir sehr leid. Ich kümmere mich sofort darum.	Apologise sincerely and show you take action immediately.
Ich lasse das Zimmer sofort reinigen.	Promise to have something done by staff (ich lasse + infinitive).
Ich veranlasse, dass ein Techniker kommt.	Arrange for a technician or other service to come.
Ich organisiere einen Zimmerwechsel für Sie.	Offer a room change.
Als Entschuldigung bekommen Sie einen Gutschein.	Offer a voucher as an apology.
Ich hoffe, wir lösen das Problem zu Ihrer Zufriedenheit.	Close the complaint politely, hoping the guest is satisfied.
Darf ich Ihnen einen anderen Tisch anbieten?	Offer an alternative table in the restaurant.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example

die Beschwerde	complaint	Der Gast hat eine schriftliche Beschwerde über den Lärm eingereicht. The guest submitted a written complaint about the noise.
die Entschuldigung	apology	Die Rezeptionistin sprach eine aufrichtige Entschuldigung aus. The receptionist offered a sincere apology.
der Mangel	defect, shortcoming	Der defekte Aufzug ist ein erheblicher Mangel. The broken elevator is a significant defect.
beheben	to fix, to remedy	Wir werden den Schaden so schnell wie möglich beheben. We will fix the damage as quickly as possible.
der Ersatz	replacement	Als Ersatz für das kalte Zimmer bot man uns ein anderes an. As a replacement for the cold room, they offered us another one.
die Entschädigung	compensation	Der Gast forderte eine Entschädigung für die Unannehmlichkeiten. The guest demanded compensation for the inconvenience.
die Reklamation	complaint (formal), claim	Die Reklamation wurde an der Rezeption aufgenommen. The complaint was recorded at the reception.
der Kompromiss	compromise	Wir haben einen fairen Kompromiss gefunden. We found a fair compromise.
die Zufriedenheit	satisfaction	Unser Ziel ist die Zufriedenheit der Gäste. Our goal is the satisfaction of the guests.
die Rezeption	reception (desk)	Bitte melden Sie sich an der Rezeption. Please report to the reception.
der Gast	guest	Der Gast beschwerte sich über das kalte Wasser. The guest complained about the cold water.
das Personal	staff	Das Personal ist freundlich und hilfsbereit. The staff is friendly and helpful.
die Lösung	solution	Wir müssen eine schnelle Lösung für das Problem finden. We need to find a quick solution to the problem.

die Vereinbarung	agreement, arrangement	Wir haben eine Vereinbarung getroffen: Der Gast bekommt ein Frühstück. We made an agreement: the guest gets a breakfast.

PRACTICE

1. Ein Gast sagt: „Das Wasser ist kalt." Was antworten Sie am besten?

A. Sie müssen das selbst reparieren.
B. Das Wasser wird kalt sein.
C. Das ist nicht mein Problem.
D. Ich lasse sofort einen Techniker kommen.

✓ Answer: Ich lasse sofort einen Techniker kommen.

„Ich lasse … kommen" = I'll have someone come. It's a professional promise of action.

2. Ich veranlasse, dass das Zimmer noch heute ___ (reinigen) wird.

✓ Answer: gereinigt

Passive with werden: werden + past participle. „gereinigt" is the past participle of „reinigen".

3. Put the sentence in the correct order:

bringen | Handtuch | Ich | neues | lasse | ein | Ihnen | sofort

✓ Answer: Ich lasse Ihnen sofort ein neues Handtuch bringen

With „lassen" + infinitive, the infinitive goes at the end: „Ich lasse Ihnen sofort ein neues Handtuch bringen."

4. Match the German phrase with its English meaning:

der Zimmerwechsel	room change
der Gutschein	voucher
veranlassen	to arrange / initiate
zur Zufriedenheit	to satisfaction

These are key words for solving complaints politely.

5. Which sentence correctly uses the passive?

A. Das Zimmer wird morgen reinigen.
B. Das Zimmer ist morgen gereinigt werden.
C. Das Zimmer wird morgen gereinigt.
D. Das Zimmer reinigt morgen.

✓ Answer: Das Zimmer wird morgen gereinigt.

Passive = werden + past participle: „wird … gereinigt". The other forms are wrong.

6. Der Gast beschwert sich: „Es ist zu ___!" (noisy)

✓ Answer: laut

„zu laut" means 'too loud/noisy' – a common complaint about rooms facing the street.

READING

Beschwerden richtig lösen: Ein Erfahrungsbericht
Beschwerden richtig lösen: Ein Erfahrungsbericht

In der Hotellerie gehören Beschwerden zum Alltag. Doch wie geht man professionell damit um? Maria Berger, Hotelfachfrau aus München, berichtet aus ihrer Praxis.

„Wenn ein Gast sich beschwert, ist das zunächst einmal eine Chance", sagt Berger. „Der Gast zeigt uns, was nicht in Ordnung ist. Wir können den Mangel beheben und so die Zufriedenheit wiederherstellen." Wichtig sei, sofort zu reagieren. „Eine aufrichtige Entschuldigung ist der erste Schritt. Danach muss eine konkrete Lösung folgen."

Ein Beispiel: Ein Gast meldet, dass die Heizung im Zimmer defekt ist. „In solchen Fällen veranlasse ich sofort einen Zimmerwechsel oder lasse einen Techniker kommen", erklärt Berger. „Wenn das nicht möglich ist, biete ich als Ersatz eine Decke und einen Gutschein für das Restaurant an."

Doch nicht immer sind die Gäste zufrieden. „Manchmal fordern Gäste eine Entschädigung, die wir nicht leisten können", sagt Berger. „Dann suchen wir einen Kompromiss. Wir besprechen die Reklamation und finden eine Vereinbarung, die für beide Seiten akzeptabel ist."

Die Rezeption spielt eine zentrale Rolle. „Das Personal muss geschult sein. Es muss ruhig bleiben und die Beschwerde ernst nehmen", betont Berger. „Eine schriftliche Beschwerde wird selbstverständlich schriftlich beantwortet."

Berger betont, dass Transparenz wichtig ist. „Wir sagen dem Gast klar, was wir tun können und was nicht. Das schafft Vertrauen."

Am Ende zählt für Berger eines: „Der Gast soll das Gefühl haben, dass sein Problem ernst genommen wird. Auch wenn nicht alles perfekt ist – eine gute Lösung macht den Unterschied."

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a guest about how to handle complaints.

Diskussion: Umgang mit Beschwerden im Hotel

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um Beschwerden im Hotel. Frau Meier, Sie sind Hoteldirektorin. Wie gehen Sie mit Beschwerden um?

Frau Meier: Ja, also, zunächst einmal: Eine Beschwerde ist für uns ein wichtiges Signal. Wir nehmen sie ernst und versuchen, den Mangel sofort zu beheben.

Moderator: Und was passiert konkret, wenn ein Gast sich beschwert?

Frau Meier: Wir entschuldigen uns zuerst. Dann bieten wir eine Lösung an. Wenn zum Beispiel die Heizung defekt ist, veranlassen wir einen Zimmerwechsel oder lassen einen Techniker kommen.

Herr Schmidt: Ich war letztes Jahr in einem Hotel, da war das Zimmer zu laut. Ich habe mich an der Rezeption beschwert. Die Reaktion war aber nicht so toll.

Moderator: Was ist passiert?

Herr Schmidt: Na ja, man hat mir gesagt, das Hotel sei ausgebucht. Kein Zimmerwechsel, keine Entschädigung. Ich war ziemlich enttäuscht.

Frau Meier: Das tut mir leid. In so einem Fall sollte das Personal einen Kompromiss finden. Vielleicht einen Gutschein für das Restaurant oder einen Preisnachlass.

Moderator: Herr Schmidt, was hätten Sie sich gewünscht?

Herr Schmidt: Eine ehrliche Entschuldigung und eine konkrete Lösung. Vielleicht ein anderes Zimmer für die zweite Nacht. Es geht ja nicht nur um Geld, sondern um Respekt.

Frau Meier: Da stimme ich Ihnen zu. Unser Ziel ist die Zufriedenheit der Gäste. Und wenn wir einen Fehler machen, müssen wir dazu stehen.

Moderator: Frau Meier, wie schulen Sie Ihr Personal?

Frau Meier: Wir schulen das Personal regelmäßig. Wichtig ist, ruhig zu bleiben und zuzuhören. Und eine schriftliche Beschwerde wird selbstverständlich schriftlich beantwortet.

Moderator: Vielen Dank, Frau Meier. Und danke auch Ihnen, Herr Schmidt.

SPEAKING TASK

Roleplay with a partner: one is the guest, one is the receptionist. The guest complains about a cold shower and noise. The receptionist apologises, offers a solution (room change, technician, voucher), and closes politely. Use at least three Redemittel.

Situation: Ein Gast kommt an die Rezeption: „Mein Zimmer ist zu laut, und das Wasser in der Dusche ist kalt.“ Sie reagieren als Rezeptionist/in.

Das tut mir sehr leid.

Ich lasse sofort einen Techniker kommen.

Ich veranlasse, dass das Zimmer gereinigt wird.

Ich organisiere einen Zimmerwechsel für Sie.

Als Entschuldigung bekommen Sie einen Gutschein.

Ich hoffe, wir lösen das Problem zu Ihrer Zufriedenheit.

WRAP-UP

You can now handle typical room and table problems pragmatically: apologise, promise action with „ich lasse …“ / „ich veranlasse …“, use the passive, and offer a solution to the guest's satisfaction.

Next time: In the next lesson, 'Die Rechnung', you'll learn how to present the bill correctly, explain items, and handle payment politely.

Unit 9 · Einheit 9 — Bezahlung & Rechnung

UNIT 9 · EINHEIT 9 — BEZAHLUNG & RECHNUNG

Die Rechnung

By the end of this lesson you can: I can create and explain a bill in a restaurant or hotel, including splitting it, explaining the total and VAT, and handling tips politely.

> **WARM-UP**
> Think about the last time you paid in a German restaurant. What did the waiter ask you, and how did you answer?
> **Model answer:** Der Kellner fragte: „Zusammen oder getrennt?“ Ich sagte: „Getrennt, bitte.“

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Rechnung	the bill / check	Die Rechnung, bitte! The bill, please!
die Position	the item / line on a bill	Auf der Rechnung stehen fünf Positionen. There are five items on the bill.
zusammen	together (one bill for everyone)	Möchten Sie zusammen oder getrennt zahlen? Would you like to pay together or separately?
getrennt	separately (each pays their own)	Wir zahlen getrennt, bitte. We are paying separately, please.
der Betrag	the amount (of money)	Der Betrag beträgt 24,50 Euro. The amount is 24.50 euros.
die Mehrwertsteuer	the VAT (value added tax)	Die Mehrwertsteuer ist in der Rechnung enthalten. VAT is included in the bill.
das Trinkgeld	the tip	Das Trinkgeld ist freiwillig. The tip is voluntary.
stimmt so	keep the change (when paying)	„Stimmt so!“ sagt der Gast und gibt 30 Euro. "Keep the change!" says the guest and gives 30 euros.
der Beleg	the receipt	Möchten Sie einen Beleg? Would you like a receipt?

GRAMMAR: ZAHLEN/BETRÄGE + HÖFLICHE FRAGEN (ZUSAMMEN ODER GETRENNT?)

> READ AND NOTICE
> Kellner: „Möchten Sie zusammen oder getrennt bezahlen?“ Gast: „Getrennt, bitte.“ Kellner: „Der Betrag für Sie ist 18,90 Euro. Möchten Sie einen Beleg?“ Gast: „Ja, bitte. Stimmt so.“ Kellner: „Vielen Dank! Der Betrag für Ihren Freund ist 22,50 Euro.“

What do you notice? Look at the questions and amounts. What do you notice about how the waiter asks questions and how amounts are said?

The pattern: Polite questions often start with 'Möchten Sie…?' or use the verb first: 'Zusammen oder getrennt?' Amounts are said with comma: 18,90 Euro (eighteen euros ninety).

Pattern: [Polite question] + [Option A] oder [Option B]? / [Amount] Euro. Use 'Möchten Sie…?' or verb-first questions to be polite. Say amounts with a comma: 12,50 Euro = 'zwölf Euro fünfzig'. The question 'Zusammen oder getrennt?' is a fixed phrase. Avoid saying 'zusammen oder getrennt bezahlen?' without 'Möchten Sie' in formal situations; it can sound abrupt.

> COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE
> In English we say 'twelve fifty' or 'twelve point fifty'; in German use a comma and say 'zwölf Euro fünfzig'.

Möchten Sie zusammen oder getrennt bezahlen?	Would you like to pay together or separately?
Der Betrag beträgt 24,50 Euro.	The amount is 24.50 euros.
Möchten Sie einen Beleg?	Would you like a receipt?
Die Mehrwertsteuer ist in der Rechnung enthalten.	VAT is included in the bill.
Stimmt so.	Keep the change.
Das Trinkgeld ist freiwillig.	The tip is voluntary.

USEFUL PHRASES

Die Rechnung, bitte.	To ask for the bill politely.
Möchten Sie zusammen oder getrennt bezahlen?	To ask how the guests want to pay.
Der Betrag beträgt … Euro.	To state the total amount.
Die Mehrwertsteuer ist enthalten.	To explain that VAT is included.

Möchten Sie einen Beleg?	To ask if the guest wants a receipt.
Stimmt so.	When the guest says to keep the change.
Das Trinkgeld ist freiwillig.	To explain that tipping is optional.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Quittung	receipt	Kann ich bitte eine Quittung bekommen? Can I have a receipt, please?
die Gebühr	fee, charge	Für die Nutzung des Parkplatzes fällt eine Gebühr von fünf Euro an. There is a fee of five euros for using the car park.
der Aufschlag	surcharge, markup	Auf Getränke gibt es im Hotel einen Aufschlag von zehn Prozent. There is a ten percent surcharge on drinks at the hotel.
der Rabatt	discount	Als Stammgast erhalten Sie einen Rabatt von fünfzehn Prozent. As a regular guest you get a fifteen percent discount.
die Anzahlung	deposit, down payment	Bei der Buchung ist eine Anzahlung von zwanzig Prozent zu leisten. A deposit of twenty percent is required at the time of booking.
die Rate	installment	Sie können den Betrag in drei Raten zahlen. You can pay the amount in three installments.
der Gesamtpreis	total price	Der Gesamtpreis inklusive Frühstück beträgt 240 Euro. The total price including breakfast is 240 euros.
die Übernachtung	overnight stay	Die Übernachtung im Doppelzimmer kostet 95 Euro. The overnight stay in a double room costs 95 euros.
die Kurtaxe	tourist tax, visitor's tax	Die Kurtaxe wird pro Person und Nacht berechnet. The tourist tax is charged per person per night.
der Zuschlag	extra charge, supplement	Für ein Einzelzimmer zahlen Sie einen Zuschlag von 20 Euro. For a single room you pay a supplement of 20 euros.

die Reklamation	complaint	Ich möchte eine Reklamation wegen der falschen Rechnung einreichen. I would like to file a complaint about the incorrect bill.
die Erstattung	refund	Die Erstattung des zu viel gezahlten Betrags erfolgt innerhalb von zehn Tagen. The refund of the overpaid amount will be made within ten days.
die Währung	currency	Bitte geben Sie bei der Zahlung die Währung an. Please state the currency when paying.
der Wechselkurs	exchange rate	Der Wechselkurs wird täglich aktualisiert. The exchange rate is updated daily.

PRACTICE

1. Was sagt der Kellner, wenn er fragt, ob die Gäste zusammen oder getrennt zahlen wollen?

A. Bar oder mit Karte?
B. Trinkgeld oder nicht?
C. Beleg oder nicht?
D. Zusammen oder getrennt?

√ Answer: Zusammen oder getrennt?
The fixed polite question is 'Zusammen oder getrennt?'

2. Der ___ beträgt 45,80 Euro.

√ Answer: Betrag
'der Betrag' means the amount.

3. Put in order:

Sie | Beleg? | Möchten | einen

√ Answer: Möchten Sie einen Beleg?
Polite question: Möchten Sie einen Beleg?

4. Match the German term with its English meaning:

die Rechnung	the bill
der Beleg	the receipt
das Trinkgeld	the tip
die Mehrwertsteuer	the VAT

These are key terms for paying.

5. Wie sagt man „18,90 Euro“ auf Deutsch?

A. achtzehn neunzig Euro

B. achtzehn Euro und neunzig Cent

C. achtzehn Euro neunzig

D. achtzehn Punkt neunzig Euro

√ Answer: achtzehn Euro neunzig

In German, amounts are said with 'Euro' then the cents: achtzehn Euro neunzig.

6. „Stimmt ___“ sagt der Gast, wenn er das Wechselgeld nicht zurückhaben möchte.

√ Answer: so

'Stimmt so' means 'keep the change'.

READING

Die Rechnung – mehr als nur ein Stück Papier
Jeder kennt die Situation: Man sitzt im Restaurant, hat gut gegessen und möchte bezahlen. Dann kommt die Rechnung – und plötzlich ist sie da, die Frage: Stimmt der Betrag? Ist alles korrekt aufgelistet? Die Rechnung ist mehr als nur ein Stück Papier. Sie ist ein Vertrag, ein Beweis und manchmal auch ein Streitpunkt.

In Deutschland müssen Rechnungen bestimmte Angaben enthalten: den Namen des Restaurants, das Datum, die einzelnen Positionen, den Gesamtpreis und die Mehrwertsteuer. Bei kleineren Beträgen ist das oft nicht so streng, aber im Hotel oder bei Geschäftsessen sollte alles korrekt sein. Viele Gäste prüfen die Rechnung nicht – und zahlen zu viel. Ein Blick auf die Positionen lohnt sich also.

Besonders häufig gibt es Ärger bei den Nebenkosten. Im Hotel zum Beispiel: die Übernachtung, das Frühstück, die Kurtaxe und manchmal ein Zuschlag für das Einzelzimmer. Wer eine Reklamation hat, sollte ruhig bleiben und höflich nachfragen. „Entschuldigung, könnten Sie mir diese Position bitte erklären?“ ist besser als „Das ist ja Wucher!“. Oft klärt sich alles schnell auf.

Ein weiteres Thema ist das Trinkgeld. In Deutschland ist es üblich, etwa fünf bis zehn Prozent zu geben. Viele sagen „Stimmt so“, wenn sie abrunden. Das ist höflich und unkompliziert. Wer mit Karte zahlt, kann das Trinkgeld oft nicht direkt eingeben – dann ist es besser, es bar zu geben.

Und was ist mit der Mehrwertsteuer? In Deutschland gibt es einen allgemeinen Steuersatz von 19 Prozent und einen ermäßigten Satz von 7 Prozent. Auf Getränke wird der allgemeine Satz von 19 Prozent erhoben. Welcher Satz dagegen für Speisen in der Gastronomie gilt, wurde in den letzten Jahren mehrfach geändert und hängt von der aktuellen Regelung ab. Achten Sie deshalb auf den Beleg: Dort steht, wie viel Mehrwertsteuer enthalten ist. Wenn Sie eine Quittung brauchen, fragen Sie einfach danach.

Fazit: Die Rechnung ist kein Ärgernis, sondern eine Information. Wer sie aufmerksam liest, spart Geld und vermeidet Missverständnisse. Und wenn doch einmal etwas falsch ist – freundlich bleiben, nachfragen, und um eine Erstattung bitten. Das klappt fast immer.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses restaurant bills and tipping with a restaurant owner and a customer.

Rechnung bitte! – Eine Radiodebatte

Moderator: Willkommen bei „Service heute“. Heute geht es um die Rechnung im Restaurant. Frau Berger, Sie führen ein Café in München. Was erleben Sie am häufigsten?

Frau Berger: Also, die meisten Gäste sind wirklich freundlich. Aber es gibt immer wieder Diskussionen über die Positionen. Viele fragen: „Warum kostet der Kaffee hier mehr als woanders?“ Dann erkläre ich das – die Miete, die Personalkosten, alles wird teurer.

Moderator: Und wie ist das mit dem Trinkgeld? Geben die Leute noch genug?

Frau Berger: Ja, eigentlich schon. Fünf bis zehn Prozent sind normal. Viele sagen „Stimmt so“, das ist unkompliziert. Aber ich merke, dass jüngere Gäste oft mit Karte zahlen und dann kein Trinkgeld geben, weil sie es nicht eingeben können. Das ist schade.

Herr Klein: Darf ich kurz einhaken? Ich bin Stammgast in vielen Restaurants, und ich finde, die Rechnungen sind oft unklar. Letzte Woche hatte ich eine Rechnung, da stand nur „Menü 1“ und ein Preis. Keine einzelnen Positionen, keine Mehrwertsteuer ausgewiesen. Das ist doch nicht korrekt, oder?

Frau Berger: Da haben Sie recht. Eigentlich müssen die Positionen einzeln aufgeführt sein. Aber bei kleinen Beträgen drücken viele Wirte ein Auge zu. Das ist nicht in Ordnung, ich weiß.

Moderator: Herr Klein, was machen Sie in so einem Fall?

Herr Klein: Ich frage höflich nach. „Könnten Sie mir das bitte genauer erklären?“ Meistens klappt das. Einmal hatte ich aber eine falsche Rechnung – da wurde mir ein Getränk doppelt berechnet. Ich habe eine Reklamation geschrieben und eine Erstattung bekommen. Das ging problemlos.

Moderator: Frau Berger, was empfehlen Sie den Gästen?

Frau Berger: Immer freundlich bleiben und nachfragen. Und wenn Sie eine Quittung brauchen – sagen Sie es einfach. Wir stellen sie gerne aus.

Moderator: Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

You are a waiter. A guest asks for the bill. Ask if they want to pay together or separately, state the amount, explain that VAT is included, ask if they want a receipt, and respond politely to a tip.

Situation: Ein Gast ruft: „Die Rechnung, bitte!“ Sie bringen die Rechnung. Der Gast möchte getrennt zahlen. Der Betrag für ihn ist 32,40 Euro. Er fragt nach einem Beleg und gibt 35 Euro mit den Worten „Stimmt so.“

Möchten Sie zusammen oder getrennt bezahlen? | Der Betrag beträgt 32,40 Euro. | Die Mehrwertsteuer ist enthalten. | Möchten Sie einen Beleg? | Vielen Dank, das ist sehr nett!

WRAP-UP

You can now create and explain a bill, ask how guests want to pay, state amounts, and handle tips and receipts politely.

Next time: In the next lesson 'Zahlungsarten', you will learn about different payment methods (cash, card, etc.) and how to talk about them.

UNIT 9 · EINHEIT 9 — BEZAHLUNG & RECHNUNG

Zahlungsarten

By the end of this lesson you can: I can handle different payment methods in a hotel or restaurant: cash, card, contactless, PIN, change, receipt and vouchers — using polite Sie-imperatives and courtesy phrases.

WARM-UP

Think of the last time you paid in a German hotel or restaurant. How did you pay — cash, card, contactless? What did the staff say to you?

Model answer: Ich habe mit Karte bezahlt. Die Rezeptionistin sagte: „Bitte stecken Sie die Karte ins Kartenlesegerät und geben Sie Ihre PIN ein."

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
bar (bezahlen)	in cash (to pay)	Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen? Would you like to pay in cash or by card?
die Karte	the card (bank card / debit card)	Bitte stecken Sie die Karte in das Kartenlesegerät. Please insert the card into the card reader.
die Kreditkarte	the credit card	Akzeptieren Sie auch Kreditkarten? Do you also accept credit cards?
kontaktlos (bezahlen)	contactless (to pay)	Sie können kontaktlos bezahlen – halten Sie die Karte einfach an das Gerät. You can pay contactless – simply hold the card against the device.
das Kartenlesegerät	the card reader / card terminal	Das Kartenlesegerät steht an der Rezeption. The card reader is at the reception desk.
die PIN	the PIN (personal identification number)	Bitte geben Sie Ihre PIN ein und bestätigen Sie mit der grünen Taste. Please enter your PIN and confirm with the green button.
der Wechsel	the change (money returned)	Hier ist Ihr Wechsel: fünf Euro zurück. Here is your change: five euros back.
die Quittung	the receipt	Möchten Sie eine Quittung? Would you like a receipt?

der Gutschein	the voucher / gift certificate	Ich habe einen Gutschein für das Frühstück. I have a voucher for breakfast.

GRAMMAR: IMPERATIV (SIE-FORM) + HÖFLICHE BEGLEITFORMELN

> **READ AND NOTICE**
> Rezeptionistin: Guten Tag, möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen? Gast: Mit Karte, bitte. Rezeptionistin: Bitte stecken Sie die Karte in das Kartenlesegerät. Geben Sie dann Ihre PIN ein und bestätigen Sie mit der grünen Taste. Gast: Und wo bekomme ich die Quittung? Rezeptionistin: Die Quittung drucke ich Ihnen gleich aus. Unterschreiben Sie bitte hier. – Möchten Sie einen Gutschein kaufen? Den können Sie später einlösen. Gast: Nein, danke. Aber geben Sie mir bitte den Wechsel in Münzen.

What do you notice? Look at the verbs (stecken Sie, geben Sie, bestätigen Sie, unterschreiben Sie). What is the word order when you tell a guest politely to do something? Where is the verb, where is 'Sie'?

The pattern: Polite imperative with 'Sie': verb first (infinitive stem + -en), then 'Sie', then the rest: Stecken Sie die Karte ein. Geben Sie Ihre PIN ein. With separable verbs the prefix goes to the end: stecken ... ein, geben ... ein.

PATTERN: Verb (infinitive form) + Sie + ... (+ separable prefix at the end). To tell a guest politely to do something, use the Sie-form of the verb like in a normal sentence, but put it first: 'Stecken Sie die Karte ein.' 'Geben Sie Ihre PIN ein.' 'Unterschreiben Sie bitte hier.' Add 'bitte' to sound friendly. For negatives: 'Geben Sie bitte nicht Ihre PIN laut an.' #1 mistake: Do NOT use the du-imperative ('Steck die Karte ein') with guests — always use the Sie-form.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses 'Please + verb' or 'Could you...'. German prefers the direct Sie-imperative + bitte: 'Geben Sie bitte Ihre PIN ein.' It sounds polite, not rude, when you add bitte and a friendly tone.

Stecken Sie bitte die Karte in das Kartenlesegerät.	Please insert the card into the card reader.
Geben Sie Ihre PIN ein und bestätigen Sie mit der grünen Taste.	Enter your PIN and confirm with the green button.
Unterschreiben Sie bitte hier auf der Quittung.	Please sign here on the receipt.
Geben Sie bitte nicht Ihre PIN laut an.	Please do not say your PIN out loud.
Möchten Sie einen Gutschein kaufen? – Ja, bitte zeigen Sie mir die Auswahl.	Would you like to buy a voucher? – Yes, please show me the selection.

Nehmen Sie bitte den Wechsel in Münzen.	Please take the change in coins.
Warten Sie bitte einen Moment, ich drucke die Quittung aus.	Please wait a moment, I'll print the receipt.

USEFUL PHRASES

Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen?	Ask a guest how they want to pay.
Bitte stecken Sie die Karte in das Kartenlesegerät.	Guide a guest to insert their card.
Geben Sie bitte Ihre PIN ein und bestätigen Sie mit der grünen Taste.	Tell a guest to enter their PIN and confirm.
Sie können auch kontaktlos bezahlen – halten Sie die Karte an das Gerät.	Offer contactless payment.
Hier ist Ihr Wechsel. / Möchten Sie eine Quittung?	Give change and offer a receipt.
Akzeptieren Sie auch Kreditkarten?	Ask (as a guest) if credit cards are accepted.
Ich habe einen Gutschein. Kann ich den hier einlösen?	Ask if a voucher can be redeemed.
Unterschreiben Sie bitte hier.	Ask a guest to sign.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Gebühr	fee, charge	Für die Zahlung mit Kreditkarte verlangt das Hotel eine kleine Gebühr. The hotel charges a small fee for payment by credit card.
der Betrag	amount (of money)	Bitte prüfen Sie den Betrag auf der Quittung. Please check the amount on the receipt.
die Rechnung	bill, invoice	Könnten Sie mir bitte die Rechnung bringen? Could you bring me the bill, please?
das Trinkgeld	tip (gratuity)	In Deutschland gibt man im Restaurant normalerweise etwa zehn Prozent Trinkgeld. In Germany you usually give about ten percent tip in a restaurant.

der Automat	machine, ATM	Der Automat nimmt keine alten Scheine an. The machine does not accept old banknotes.
der Geldautomat	cash machine, ATM	Gibt es hier in der Nähe einen Geldautomaten? Is there a cash machine near here?
die Geheimzahl	PIN, secret number	Geben Sie Ihre Geheimzahl bitte nicht laut an. Please do not say your PIN out loud.
die Überweisung	bank transfer	Die Zahlung per Überweisung dauert ein bis zwei Werktage. Payment by bank transfer takes one to two working days.
der Beleg	receipt, proof of payment	Bewahren Sie den Beleg für die Spesenabrechnung auf. Keep the receipt for your expense report.
die Rückerstattung	refund	Die Rückerstattung erfolgt auf die Karte, mit der Sie bezahlt haben. The refund is made to the card you paid with.
der Aufpreis	surcharge, extra charge	Für die Lieferung aufs Zimmer fällt ein Aufpreis von fünf Euro an. There is a surcharge of five euros for delivery to the room.
die Zahlungsart	method of payment	Welche Zahlungsarten akzeptieren Sie? Which methods of payment do you accept?
der Kontostand	account balance	Prüfen Sie vor der Reise Ihren Kontostand. Check your account balance before the trip.
die Währung	currency	In welcher Währung möchten Sie bezahlen? In which currency would you like to pay?

PRACTICE

1. Which sentence is the correct polite imperative (Sie-form) for a guest?

A. Stecken Sie bitte die Karte ins Gerät.
B. Steck die Karte ins Gerät.
C. Sie stecken die Karte ins Gerät bitte.
D. Stecken bitte Sie die Karte ins Gerät.

√ Answer: Stecken Sie bitte die Karte ins Gerät.

Polite Sie-imperative: verb first, then Sie, then the rest. 'Stecken Sie bitte die Karte ins Gerät.'

2. Geben Sie bitte Ihre ___ ein, damit die Zahlung funktioniert.

√ Answer: PIN

The PIN is the secret number for the card. 'Geben Sie Ihre PIN ein.'

3. Put the words in the correct order to make a polite instruction:

Sie	bitte	die	Karte	Stecken	in	das	Kartenlesegerät

√ Answer: Stecken Sie bitte die Karte in das Kartenlesegerät

Verb first (Stecken), then Sie, then bitte and the rest: Stecken Sie bitte die Karte in das Kartenlesegerät.

4. Match the German term with its English meaning:

der Wechsel	the change (money back)
die Quittung	the receipt
der Gutschein	the voucher
kontaktlos	contactless

These are key payment words: Wechsel = change, Quittung = receipt, Gutschein = voucher, kontaktlos = contactless.

5. A guest says: „Ich möchte bar bezahlen.“ What do you answer?

A. Gerne. Das macht dann 24 Euro 50. Hier ist Ihr Wechsel.

B. Möchten Sie kontaktlos bezahlen?

C. Bitte geben Sie Ihre PIN ein.

D. Bitte stecken Sie die Karte ein.

√ Answer: Gerne. Das macht dann 24 Euro 50. Hier ist Ihr Wechsel.

If the guest pays cash, you take the money and give change (Wechsel). PIN and card are for card payment.

6. Möchten Sie eine ___? – Ja, bitte, für die Buchhaltung.

√ Answer: Quittung

A receipt is 'die Quittung'. You offer it after payment.

READING

Bar oder Karte? Eine Frage des Vertrauens

Wer heute in einem Hotel eincheckt oder im Restaurant essen geht, hat meist mehrere Möglichkeiten: bar, mit Karte, kontaktlos oder per Überweisung. Doch welche Zahlungsart ist eigentlich die beste? Darüber wird in Deutschland seit Jahren diskutiert.

Ein Blick auf die Zahlen zeigt: Die Karte hat in den letzten Jahren stark zugelegt. Viele Gäste schätzen es, dass sie am Kartenlesegerät schnell bezahlen können und keine PIN eingeben müssen, wenn sie kontaktlos zahlen. Auch die Quittung lässt sich oft digital speichern. Wer viel reist, muss außerdem nicht ständig einen Geldautomaten suchen. Das spart Zeit und ist bequem.

Trotzdem schwören viele Menschen weiterhin auf Bargeld. Sie sagen, man behalte besser den Überblick über seine Ausgaben, wenn man mit Scheinen bezahlt. Außerdem sei Bargeld anonym und funktioniere auch dann, wenn das Kartenlesegerät einmal ausfällt. Gerade in kleineren Betrieben hört man oft: „Bei uns können Sie nur bar bezahlen."

Für Hotels und Restaurants bedeutet das einen gewissen Aufwand. Sie müssen Bargeld vorhalten, den Wechsel organisieren und aufpassen, dass die Kasse stimmt. Bei Kartenzahlung fallen dagegen Gebühren an, die je nach Anbieter unterschiedlich hoch sind. Manche Betriebe verlangen deshalb einen Aufpreis, andere akzeptieren nur bestimmte Karten. Für Gäste ist es wichtig, vorher zu fragen: „Welche Zahlungsarten akzeptieren Sie?"

Ein weiterer Punkt ist das Trinkgeld. Wer mit Karte zahlt, gibt es oft direkt am Gerät an. Das ist praktisch, aber manche Servicekräfte sagen, dass bar gegebenes Trinkgeld häufiger großzügig ausfällt. Und wer eine Rückerstattung braucht, weil etwas schiefgelaufen ist, wartet bei Kartenzahlung manchmal mehrere Tage, während Bargeld sofort zurückkommt.

Unterm Strich gibt es keine einfache Antwort. Wer Sicherheit und Bequemlichkeit sucht, fährt mit der Karte gut. Wer Kontrolle und Anonymität schätzt, bleibt beim Bargeld. Am besten ist es, flexibel zu sein und im Zweifel einfach höflich zu fragen. Denn eines ist klar: Ein freundliches „Könnten Sie mir bitte die Rechnung bringen?" öffnet jede Tür – egal, ob bar oder mit Karte.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses cash and card payment with two guests, a hotel manager and a consumer advisor.

Diskussion: Wie zahlen wir in Zukunft?

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Geld und Alltag“. Heute geht es um die Frage: Bar oder Karte? Bei mir sind Herr Berger, Hoteldirektor, und Frau Klein von der Verbraucherzentrale. Herr Berger, wie zahlen Ihre Gäste am liebsten?

Herr Berger: Also, die meisten zahlen inzwischen mit Karte, oft kontaktlos. Das geht schnell, und die Gäste müssen keine PIN eingeben. Aber wir haben auch viele ältere Gäste, die bar bezahlen wollen. Für uns ist das nicht immer einfach, weil wir genug Bargeld vorhalten müssen.

Moderatorin: Und was kostet Sie das?

Herr Berger: Ja, also, bei Kartenzahlung fallen Gebühren an, das ist klar. Die sind je nach Anbieter unterschiedlich. Manchmal verlangen wir einen kleinen Aufpreis, aber das machen nicht alle Hotels. Und wir müssen natürlich Quittungen ausstellen, das ist ja klar.

Moderatorin: Frau Klein, was sagen Sie dazu?

Frau Klein: Ich finde, Verbraucher sollten flexibel bleiben. Wichtig ist, dass man vorher fragt: Welche Zahlungsarten akzeptieren Sie? Und dass man den Betrag auf der Rechnung prüft. Ein Tipp: Bewahren Sie den Beleg auf, falls Sie eine Rückerstattung brauchen.

Moderatorin: Gibt es denn Nachteile bei Kartenzahlung?

Frau Klein: Na ja, wenn das Kartenlesegerät ausfällt, steht man da. Und bei einer Rückerstattung kann es mehrere Tage dauern, bis das Geld zurückkommt. Bei Bargeld ist das sofort.

Herr Berger: Das stimmt. Aber ich muss auch sagen: Kontaktlos zahlen ist bei unseren Gästen sehr beliebt. Und wir akzeptieren auch Gutscheine, das ist eine flexible Lösung.

Moderatorin: Und was ist mit Trinkgeld?

Frau Klein: Viele geben es direkt am Gerät an. Das ist praktisch. Aber manche Servicekräfte sagen, bar gegebenes Trinkgeld sei oft großzügiger.

Moderatorin: Vielen Dank. Also, am besten flexibel bleiben und höflich fragen. Das war unsere Sendung.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One is the receptionist, one is the guest. Act out paying a hotel bill. Use at least four polite Sie-imperatives and the payment vocabulary. Then swap roles.

Situation: A guest checks out and wants to pay the bill. They have a voucher for breakfast and want to pay the rest by card. The receptionist guides them through the card reader, asks them to sign, gives the receipt and offers change for the cash part.

Möchten Sie bar oder mit Karte bezahlen?

Bitte stecken Sie die Karte in das Kartenlesegerät.

Geben Sie bitte Ihre PIN ein und bestätigen Sie mit der grünen Taste.

Unterschreiben Sie bitte hier.

Hier ist Ihre Quittung und Ihr Wechsel.

Kann ich den Gutschein hier einlösen?

WRAP-UP

You can now handle different payment methods — cash, card, contactless, PIN, change, receipt and vouchers — using polite Sie-imperatives.

Next time: Next lesson: 'In der Küche: Mise en place' — you'll learn how to set up your station, prepare ingredients and follow kitchen instructions.

Unit 10 · Einheit 10 — Küche & Zubereitung

UNIT 10 · EINHEIT 10 — KÜCHE & ZUBEREITUNG

In der Küche: Mise en place

By the end of this lesson you can: I can describe preparation and work processes in the kitchen.

WARM-UP

Think about a busy kitchen before service. What do cooks do to get ready? List three things in English, then try to say them in German.

Model answer: Zuerst bereite ich die Zutaten vor. Dann schneide ich das Gemüse und stelle die Arbeitsfläche bereit.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Mise en place	the preparation and arrangement of ingredients and tools before cooking	Eine gute Mise en place spart Zeit während des Services. Good mise en place saves time during service.
vorbereiten	to prepare	Bitte bereite die Zutaten für die Suppe vor. Please prepare the ingredients for the soup.
schneiden	to cut	Schneide die Zwiebeln in kleine Würfel. Cut the onions into small cubes.
schälen	to peel	Schäle die Kartoffeln und wasche sie danach. Peel the potatoes and wash them afterwards.
würzen	to season	Würze die Sauce erst am Ende mit Salz und Pfeffer. Season the sauce only at the end with salt and pepper.
die Zutat	the ingredient	Jede Zutat muss frisch und richtig gelagert sein. Every ingredient must be fresh and stored correctly.
die Arbeitsfläche	the work surface	Reinige die Arbeitsfläche vor und nach der Zubereitung. Clean the work surface before and after preparation.

der Posten	the station (work area in the kitchen)	Ich arbeite heute am Posten für kalte Vorspeisen. Today I am working at the cold starters station.
bereitstellen	to provide, to make ready	Stelle alle Gewürze und Küchengeräte bereit, bevor du anfängst. Make all spices and kitchen tools ready before you start.

GRAMMAR: IMPERATIVE AND INFINITIVE IN INSTRUCTIONS + SEQUENCE

> **READ AND NOTICE**
> Küchenchef: „Also, heute machen wir die Mise en place für das Abendmenü. Zuerst wascht ihr das Gemüse. Dann schält Tom die Kartoffeln und schneidet sie in Würfel. Bitte würzt die Sauce erst am Ende. Stellt alle Zutaten bereit und reinigt die Arbeitsfläche!“ Auszubildender: „Und was mache ich am Posten für kalte Vorspeisen?“ Küchenchef: „Du bereitest die Salate vor. Schneide den Salat, wasche die Tomaten und stelle die Dressings bereit. Vergiss nicht, die Arbeitsfläche sauber zu machen!“

What do you notice? Look at the verbs in the chef's instructions: 'wascht', 'schält', 'schneidet', 'würzt', 'stellt', 'reinigt', 'bereitest', 'schneide', 'wasche', 'stelle'. What do you notice about their form and position?

The pattern: The chef uses the imperative form: for 'ihr' (plural) the verb ends in -t (wascht, schält, schneidet), for 'du' (singular) the verb ends in -e or - (schneide, wasche, stelle). The imperative verb comes first in the sentence. For polite instructions, the infinitive is often used: 'Bitte würzen Sie die Sauce erst am Ende.'

Pattern: Imperative = verb stem (+ -t for ihr, + -e for du) + other words. For polite instructions, use the infinitive: 'Bitte die Zutaten vorbereiten.' Sequence words: zuerst, dann, danach, anschließend, zum Schluss. #1 mistake: forgetting the -t for 'ihr' (e.g. 'wasch' instead of 'wascht') or using the wrong word order (imperative verb must come first).

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, the imperative is just the base verb (e.g., 'Cut the onions'). In German, the imperative changes with 'du' and 'ihr', and the verb comes first. Also, German often uses the infinitive for polite instructions, which English does not do as much.

Schäle die Kartoffeln!	Peel the potatoes!
Wascht das Gemüse!	Wash the vegetables! (plural)
Bitte würzen Sie die Sauce erst am Ende.	Please season the sauce only at the end. (polite)

Stellt alle Zutaten bereit!	Make all ingredients ready! (plural)
Schneide die Zwiebeln in Würfel!	Cut the onions into cubes!
Bereite die Arbeitsfläche vor!	Prepare the work surface!
Zuerst waschen, dann schneiden.	First wash, then cut.

USEFUL PHRASES

Zuerst bereite ich die Zutaten vor.	to start describing a preparation step
Dann schäle und schneide ich das Gemüse.	to describe the next step
Bitte stelle alle Gewürze bereit.	to ask someone to make something ready
Vergiss nicht, die Arbeitsfläche zu reinigen!	to remind someone about cleaning
Würze die Sauce erst am Ende.	to give a specific instruction about seasoning
Ich arbeite am Posten für kalte Vorspeisen.	to say which station you work at
Die Mise en place ist wichtig für einen reibungslosen Service.	to explain why preparation matters

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
der Handgriff	hand movement, technique, trick (in cooking)	Mit ein paar einfachen Handgriffen kann man Gemüse viel schneller schneiden. With a few simple techniques you can cut vegetables much faster.
die Reihenfolge	order, sequence	Die Reihenfolge der Arbeitsschritte ist wichtig, damit nichts kalt wird. The order of the steps is important so that nothing gets cold.
die Vorbereitung	preparation	Eine gute Vorbereitung spart in der Küche viel Zeit. Good preparation saves a lot of time in the kitchen.

der Ablauf	process, procedure, sequence of events	Der Ablauf in der Profiküche ist genau festgelegt. The procedure in a professional kitchen is precisely defined.
die Küchenhilfe	kitchen assistant, kitchen hand	Als Küchenhilfe muss man vor allem schnell und sauber arbeiten. As a kitchen assistant you mainly have to work quickly and cleanly.
der Zeitdruck	time pressure	Unter Zeitdruck passieren leicht Fehler. Mistakes happen easily under time pressure.
die Hygiene	hygiene	Hygiene ist in der Küche genauso wichtig wie gutes Essen. Hygiene in the kitchen is just as important as good food.
die Haltbarkeit	shelf life, durability	Die Haltbarkeit von frischem Fisch ist sehr kurz. The shelf life of fresh fish is very short.
der Arbeitsplatz	workplace, workstation	Jeder Koch hat seinen eigenen Arbeitsplatz. Every cook has their own workstation.
die Anweisung	instruction, directive	Der Chefkoch gab uns klare Anweisungen für den Abend. The head chef gave us clear instructions for the evening.
der Handlungsbedarf	need for action	Beim Thema Hygiene gibt es in vielen Küchen Handlungsbedarf. There is a need for action on the topic of hygiene in many kitchens.
die Effizienz	efficiency	Eine gute Mise en place erhöht die Effizienz in der Küche. A good mise en place increases efficiency in the kitchen.
der Engpass	bottleneck	Der Engpass entsteht, wenn alle gleichzeitig den Ofen brauchen. The bottleneck arises when everyone needs the oven at the same time.

die Routine	routine	Mit der Zeit bekommt man Routine und wird schneller. Over time you get into a routine and become faster.

PRACTICE

1. Which instruction is correct for 'du'?

A. Schälst die Kartoffeln!

B. Schält die Kartoffeln!

C. Schälen die Kartoffeln!

D. Schäle die Kartoffeln!

✓ Answer: Schäle die Kartoffeln!

For 'du', the imperative of 'schälen' is 'schäle' (verb stem + -e).

2. Bitte ___ Sie die Zutaten für die Suppe vor. (vorbereiten)

✓ Answer: bereiten

Polite imperative with 'Sie': infinitive stem + -en, and the separable prefix 'vor' goes to the end: 'bereiten ... vor'.

3. Put the steps in the correct order:

Dann | ich | Zuerst | Gemüse | schneide | . | das | wasche | es | ich | .

✓ Answer: Zuerst wasche ich das Gemüse . Dann schneide ich es .

Sequence words: 'Zuerst' introduces the first step, 'Dann' the second. The verb comes second in each clause.

4. Match the German term with its English meaning:

die Mise en place	preparation and arrangement
der Posten	station
bereitstellen	to make ready
würzen	to season

These are key terms for kitchen work.

5. Which sentence uses the correct imperative for 'ihr'?

A. Wasche das Gemüse!

B. Wasch das Gemüse!

C. Wascht das Gemüse!

D. Waschen das Gemüse!

✓ Answer: Wascht das Gemüse!

For 'ihr', the imperative of 'waschen' is 'wascht' (stem + -t).

6. ___ die Zwiebeln in kleine Würfel! (schneiden, du)

✓ Answer: Schneide

Imperative for 'du': 'schneide' (stem + -e).

READING

Mise en place: Warum gute Vorbereitung mehr als die halbe Miete ist
In der Küche: Mise en place

Wer schon einmal in einer professionellen Küche gearbeitet hat, weiß: Der Erfolg eines Gerichts beginnt lange bevor der Herd eingeschaltet wird. Die Mise en place – also das Bereitstellen aller Zutaten und Arbeitsflächen – ist der unsichtbare Teil der Arbeit, der über Erfolg oder Misserfolg entscheidet. Doch viele junge Köchinnen und Köche unterschätzen diesen Schritt.

Ein Blick in eine gut organisierte Küche zeigt: Jede Zutat hat ihren festen Platz, jeder Posten ist klar zugewiesen. Die Küchenhilfe schält das Gemüse, der Commis schneidet die Kräuter, der Souschef würzt die Saucen. Alles läuft nach einem festen Ablauf. Diese Routine wirkt vielleicht langweilig, doch sie ist die Grundlage für Effizienz. Nur so kann das Team auch unter Zeitdruck ruhig und konzentriert arbeiten.

Besonders wichtig ist die Reihenfolge der Arbeitsschritte. Wer zuerst die Sauce ansetzt und dann erst die Zwiebeln schneidet, verliert wertvolle Minuten. Ein erfahrener Koch erklärt: „Man muss die Handgriffe so planen, dass keine Leerlaufzeiten entstehen. Jede Bewegung soll ein Ziel haben.“ Genau hier entsteht oft ein Engpass: Wenn alle gleichzeitig den Ofen brauchen, stockt der Ablauf.

Doch nicht nur die Geschwindigkeit zählt. Hygiene und Haltbarkeit spielen eine ebenso große Rolle. Frische Zutaten müssen schnell verarbeitet werden, und die Arbeitsflächen müssen regelmäßig gereinigt werden. In vielen Küchen gibt es hier noch Handlungsbedarf. Eine klare Anweisung des Chefkochs – etwa „Schneide das Fleisch erst, wenn die Sauce köchelt“ – hilft, Fehler zu vermeiden.

Die Mise en place ist also weit mehr als nur Vorbereitung. Sie ist ein System, das den gesamten Arbeitsplatz strukturiert. Wer sie beherrscht, arbeitet nicht nur schneller, sondern auch sicherer und entspannter. Und genau das macht den Unterschied zwischen einem guten und einem hervorragenden Essen aus.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio interview with a chef about the importance of mise en place and working under pressure.

Arbeiten in der Profiküche: Ein Gespräch über Mise en place

Moderator: Guten Tag, liebe Hörerinnen und Hörer. Heute geht es um die Arbeit in der Profiküche. Bei mir im Studio ist Thomas Berger, Chefkoch in einem bekannten Restaurant. Herr Berger, was ist für Sie das Wichtigste in der Küche?

Chefkoch: Guten Tag. Ja, das Wichtigste ist die Mise en place, also die Vorbereitung. Bevor der Service beginnt, muss alles bereitstehen. Jede Zutat hat ihren Platz, jeder Handgriff muss sitzen.

Moderator: Und wie schaffen Sie das unter Zeitdruck?

Chefkoch: Zeitdruck ist normal. Aber wenn die Vorbereitung stimmt, dann läuft der Ablauf ruhig. Wir haben eine klare Reihenfolge: Erst wird das Gemüse geschält und geschnitten, dann werden die Saucen angesetzt. Jeder in der Brigade kennt seine Anweisung.

Moderator: Was ist mit der Küchenhilfe? Die hat ja oft die undankbaren Aufgaben.

Chefkoch: Genau, aber ohne die Küchenhilfe geht nichts. Sie schält das Gemüse, sie bereitet die Arbeitsflächen vor. Das ist ein wichtiger Posten. Und wir achten sehr auf Hygiene und Haltbarkeit. Frische Produkte müssen schnell verarbeitet werden.

Moderator: Gibt es denn auch Probleme?

Chefkoch: Ja, ein typischer Engpass entsteht, wenn alle gleichzeitig den Ofen brauchen. Dann müssen wir flexibel sein. Aber mit der Zeit bekommt man Routine, und dann klappt das auch.

Moderator: Was würden Sie jungen Köchen raten?

Chefkoch: Übt die Handgriffe, bis sie automatisch gehen. Und plant die Reihenfolge gut. Effizienz kommt nicht von allein, sondern durch Übung. Und noch etwas: Hygiene ist genauso wichtig wie das Essen selbst.

Moderator: Vielen Dank für das Gespräch, Herr Berger.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is the Küchenchef, the other is an Auszubildender. The chef gives instructions for the mise en place for a dish. Use imperatives and sequence words. Then swap roles.

Situation: In the kitchen before service, the Küchenchef explains the preparation steps for a salad and a soup. The Auszubildende asks questions and repeats the steps.

- Zuerst bereite die Zutaten vor.
- Dann schäle und schneide das Gemüse.
- Bitte stelle alle Gewürze bereit.
- Vergiss nicht, die Arbeitsfläche zu reinigen!

WRAP-UP

You can now describe preparation and work processes in the kitchen using imperatives and sequence words.

Next time: In the next lesson, 'Garmethoden & Zubereitung', you will learn about cooking methods like boiling, frying, and steaming, and how to describe them.

UNIT 10 · EINHEIT 10 — KÜCHE & ZUBEREITUNG

Garmethoden & Zubereitung

By the end of this lesson you can: Ich kann Garmethoden und die Zubereitung von Gerichten beschreiben.

WARM-UP

Think about the last dish you cooked at work. How did you cook it — fried, boiled, steamed, baked or grilled? What was the first step?

Model answer: Das Gemüse wird zuerst gewaschen und dann in Streifen geschnitten. Danach wird es kurz gedünstet.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
braten	to fry / roast (in a pan or oven with fat)	Das Fleisch wird in der Pfanne scharf angebraten. The meat is seared in the pan.
kochen	to boil / cook (in liquid)	Die Nudeln werden in Salzwasser gekocht. The pasta is cooked in salted water.
dünsten	to steam / stew gently (with little liquid, covered)	Das Gemüse wird mit etwas Butter gedünstet. The vegetables are steamed with a little butter.
backen	to bake (in the oven)	Das Brot wird bei 200 Grad gebacken. The bread is baked at 200 degrees.
grillen	to grill (over direct heat)	Die Steaks werden auf dem Grill gegrillt. The steaks are grilled on the grill.
anrichten	to plate / arrange (food on the plate)	Der Fisch wird mit Gemüse auf dem Teller angerichtet. The fish is plated with vegetables on the plate.
die Temperatur	the temperature	Die Temperatur im Ofen muss 180 Grad betragen. The temperature in the oven must be 180 degrees.

die Garzeit	the cooking time	Die Garzeit für Lammfleisch beträgt etwa 90 Minuten. The cooking time for lamb is about 90 minutes.
abschmecken	to season / taste and adjust seasoning	Die Soße wird mit Salz und Pfeffer abgeschmeckt. The sauce is seasoned with salt and pepper.
servierfertig	ready to serve	Das Gericht ist servierfertig und kann auf den Tisch. The dish is ready to serve and can go to the table.

GRAMMAR: PASSIV ZUR BESCHREIBUNG VON ABLÄUFEN (WIRD GEBRATEN) + REIHENFOLGE

> READ AND NOTICE
> Koch: „Wie bereiten wir das Gemüse zu?“ Azubi: „Zuerst wird das Gemüse gewaschen und geschnitten. Dann wird es in der Pfanne gebraten. Danach wird die Soße gekocht und mit Salz abgeschmeckt. Zum Schluss wird alles angerichtet.“ Koch: „Und wann wird das Fleisch gebraten?“ Azubi: „Das Fleisch wird nach dem Gemüse gebraten, damit es warm serviert werden kann.“

What do you notice? Look at the forms 'wird gewaschen', 'wird gebraten', 'wird gekocht', 'wird abgeschmeckt'. What do you notice about the verb forms and the word order?

The pattern: The structure is: werden (conjugated) + past participle at the end. This is the passive voice (Passiv). It describes what happens to something, not who does it. The order of steps is shown with words like zuerst, dann, danach, zum Schluss.

Pattern: [Subject] + werden (conjugated) + ... + past participle (Partizip II) at the end. Use the passive to describe processes and steps in cooking. The person doing the action is not important or unknown. For order, use zuerst, dann, danach, zum Schluss. #1 mistake: forgetting to put the past participle at the end of the sentence.

> COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE
> English often uses passive with 'be + past participle' (e.g., 'The vegetables are washed'). German uses 'werden + past participle' and puts the participle at the end. Also, German passive is more common in instructions and recipes.

Das Gemüse wird gewaschen und geschnitten.	The vegetables are washed and cut.
Die Soße wird nicht mit Zucker abgeschmeckt.	The sauce is not seasoned with sugar.

Wird das Fleisch vor dem Gemüse gebraten?	Is the meat fried before the vegetables?
Zuerst wird das Wasser gekocht, dann werden die Nudeln hinzugefügt.	First the water is boiled, then the pasta is added.
Der Kuchen wird bei 180 Grad gebacken.	The cake is baked at 180 degrees.
Die Teller werden vor dem Anrichten warm gestellt.	The plates are warmed before plating.

USEFUL PHRASES

Zuerst wird ... gewaschen und geschnitten.	to describe the first preparation step
Danach wird ... in der Pfanne gebraten.	to describe frying after preparation
Anschließend wird ... mit Salz und Pfeffer abgeschmeckt.	to describe seasoning
Die Garzeit beträgt etwa ... Minuten.	to state cooking time
Bei einer Temperatur von ... Grad wird ... gegart.	to specify temperature for cooking
Zum Schluss wird das Gericht angerichtet und ist servierfertig.	to describe plating and finishing
Das Fleisch wird nach dem Gemüse gebraten, damit es warm bleibt.	to explain the order of steps and reason

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Zutat	ingredient	Für dieses Rezept braucht man nur fünf Zutaten. This recipe only needs five ingredients.
das Rezept	recipe	Das Rezept für den Kuchen steht auf der Rückseite der Packung. The recipe for the cake is on the back of the packet.
der Teig	dough / batter	Der Teig muss eine Stunde ruhen, bevor man ihn ausrollt. The dough has to rest for an hour before you roll it out.

die Pfanne	frying pan	Erhitze die Pfanne, bevor du das Öl hineingibst. Heat the pan before you add the oil.
der Topf	pot	Im großen Topf kocht schon das Wasser für die Nudeln. The water for the pasta is already boiling in the big pot.
der Ofen	oven	Der Ofen wird auf 180 Grad vorgeheizt. The oven is preheated to 180 degrees.
würzen	to season	Die Suppe wird erst am Ende gewürzt. The soup is only seasoned at the end.
die Soße	sauce / gravy	Die Soße wird aus den Bratenresten und etwas Wein gemacht. The gravy is made from the meat juices and a little wine.
der Belag	topping	Als Belag nehme ich Tomaten, Käse und frische Kräuter. For the topping I'll take tomatoes, cheese and fresh herbs.
die Portion	portion / serving	Das Rezept ergibt vier Portionen. The recipe makes four portions.
die Küche	cuisine / kitchen	Die italienische Küche ist bei uns sehr beliebt. Italian cuisine is very popular with us.
der Geschmack	taste / flavour	Der Geschmack wird durch frische Kräuter deutlich besser. The flavour is much better with fresh herbs.
zubereiten	to prepare (food)	Das Gemüse wird in kleine Stücke geschnitten und dann zubereitet. The vegetables are cut into small pieces and then prepared.
die Garstufe	cooking level / doneness	Beim Steak kommt es auf die richtige Garstufe an. With steak, the right level of doneness is crucial.

PRACTICE

1. Wähle die richtige Passivform: Das Gemüse ___ in der Pfanne gebraten.

A. wurde
B. werden
C. wird
D. worden

✓ Answer: wird

Subject 'Das Gemüse' is singular, so use 'wird'. 'Werden' is plural, 'wurde' is past, 'worden' is not used here.

2. Die Soße ___ mit Salz und Pfeffer abgeschmeckt. (werden, present tense)

✓ Answer: wird

Singular subject 'die Soße' takes 'wird' in present passive.

3. Put the steps in the correct order:

Dann | Zuerst | gebraten | wird | das | . | Gemüse | gewaschen | wird | es | .

✓ Answer: Zuerst wird das Gemüse gewaschen . Dann wird es gebraten .

The order is: Zuerst wird das Gemüse gewaschen. Dann wird es gebraten. The past participle goes at the end.

4. Match the cooking method to its English meaning:

braten	to fry/roast
dünsten	to steam/stew
backen	to bake
grillen	to grill

These are common cooking methods. 'Braten' uses fat in a pan, 'dünsten' uses little liquid and steam, 'backen' is in the oven, 'grillen' is over direct heat.

5. Which sentence correctly describes a process in the passive?

A. Das Fleisch ist braten.

B. Das Fleisch wird gebraten.

C. Das Fleisch brät.

D. Der Koch brät das Fleisch.

✓ Answer: Das Fleisch wird gebraten.

Passive is 'werden + past participle'. Option 1 is active, option 3 is active without object, option 4 is wrong.

6. Die Garzeit ___ etwa 20 Minuten. (betragen, present tense)

✓ Answer: beträgt

The verb 'betragen' means 'to amount to'. For singular subject 'die Garzeit', the form is 'beträgt'.

READING

Warum gutes Essen Zeit braucht

Immer mehr Menschen in Deutschland kochen wieder selbst. Das zeigt eine aktuelle Umfrage: Fast die Hälfte der Befragten gibt an, mehrmals pro Woche frisch zu kochen. Fertiggerichte werden zwar weiterhin gekauft, aber sie gelten nicht mehr als echte Alternative. Wer selbst kocht, so die Meinung vieler Experten, isst nicht nur gesünder, sondern spart auf lange Sicht auch Geld.

Doch wie wird eigentlich richtig gekocht? Ein Blick in die Küche zeigt: Es kommt auf die Methode an. Fleisch wird scharf in der Pfanne angebraten, damit es außen eine schöne Kruste bekommt. Gemüse dagegen wird nur kurz gedünstet, damit die Vitamine erhalten bleiben. Im Ofen wird bei niedriger Temperatur gebacken, und auf dem Grill wird das Fleisch langsam gegart. Jede Methode hat ihre eigene Garzeit, und wer diese nicht beachtet, bekommt schnell ein trockenes Ergebnis.

Auch die Zutaten spielen eine große Rolle. Ein gutes Rezept beginnt mit frischen Zutaten. Der Teig für einen Kuchen wird zum Beispiel mit Butter, Eiern und Mehl zubereitet und muss danach eine Weile ruhen. Die Soße wird aus den Bratenresten und etwas Wein gekocht und am Ende mit Salz und Pfeffer gewürzt. Wer beim Würzen sparsam ist, kann den Geschmack besser kontrollieren.

Besonders beliebt ist die italienische Küche. Pizza wird mit Tomaten, Käse und frischen Kräutern belegt; der Belag wird erst kurz vor dem Backen auf den Teig gegeben. Eine Portion reicht oft für zwei Personen, weil der Teig beim Backen aufgeht. Auch die französische Küche hat viele Fans, doch sie gilt als aufwendiger.

Kritiker sagen, dass gutes Kochen zu viel Zeit kostet. Das stimmt nur teilweise. Zwar dauert die Zubereitung manchmal länger als der Griff zum Fertigprodukt, aber viele Gerichte lassen sich vorbereiten. Wer am Sonntag vorkocht, hat unter der Woche mehr Zeit. Und wer die Garstufe beherrscht, also weiß, wann das Essen genau richtig ist, braucht am Ende sogar weniger Zeit als gedacht.

LISTENING — TRANSCRIPT

In a radio studio, a presenter talks with a chef and a listener about how people cook today.

Kochen heute: Gespräch im Radio

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung über das Kochen. Bei mir im Studio ist Herr Berger, Koch aus München. Und am Telefon ist Frau Klein, eine Hörerin. Herr Berger, was ist Ihnen beim Kochen am wichtigsten?

Herr Berger: Also, für mich sind die Zutaten das Wichtigste. Wenn die Zutaten frisch sind, braucht man gar nicht viel zu würzen. Und man sollte die Garzeit beachten. Viele Leute braten das Fleisch zu lange, dann wird es trocken.

Moderatorin: Frau Klein, wie kochen Sie zu Hause?

Frau Klein: Ich koche eigentlich jeden Tag, aber meistens schnell. Ich arbeite bis sechs, und dann habe ich keine Lust mehr, lange in der Küche zu stehen. Ehrlich gesagt, ich nehme oft Fertiggerichte.

Herr Berger: Das kann ich verstehen. Aber man kann viel vorbereiten. Am Sonntag koche ich zum Beispiel eine große Portion Soße und friere sie ein. Unter der Woche geht das dann ganz schnell.

Moderatorin: Und was sagen Sie zu dem Vorwurf, dass gutes Kochen zu teuer ist?

Herr Berger: Das stimmt nicht. Klar, ein gutes Rezept mit vielen Zutaten kostet am Anfang mehr. Aber wenn man selbst kocht, spart man auf lange Sicht. Fertiggerichte sind auf Dauer teurer, und der Geschmack ist auch nicht besser.

Frau Klein: Da muss ich Ihnen recht geben. Ich habe letzte Woche zum ersten Mal selbst eine Pizza gemacht. Der Teig war am Anfang schwierig, aber der Belag war ganz einfach. Und meine Kinder fanden sie super.

Moderatorin: Das klingt doch nach einem guten Anfang. Herr Berger, haben Sie einen Tipp für unsere Hörer?

Herr Berger: Ja, einen ganz einfachen: Fangt mit einem Gericht an, das ihr mögt. Und schaut nicht so sehr auf die Uhr. Wer die Garstufe einmal kennt, also weiß, wann das Essen genau richtig ist, der kocht entspannter. Und noch etwas: Lieber weniger würzen, man kann immer noch nachwürzen.

Moderatorin: Vielen Dank, Herr Berger. Und danke, Frau Klein, für das Gespräch.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One person is the chef, the other is the new commis chef. The chef explains how to prepare a simple dish (e.g., pan-fried fish with vegetables). Use the passive to describe each step and the order words. Then swap roles.

Situation: In the kitchen, the chef is explaining the preparation of today's special to a new colleague.

- Zuerst wird der Fisch gewaschen und trocken getupft.
- Dann wird er in der Pfanne gebraten.
- Die Garzeit beträgt etwa 5 Minuten pro Seite.
- Zum Schluss wird alles angerichtet und ist servierfertig.

WRAP-UP

You can now describe cooking methods and preparation steps using the passive voice and order words.

Next time: In the next lesson, we will look at food hygiene: how to handle food safely, avoid cross-contamination, and follow HACCP rules.

Unit 11 · Einheit 11 — Hygiene & HACCP

UNIT 11 · EINHEIT 11 — HYGIENE & HACCP

Lebensmittelhygiene

By the end of this lesson you can: Ich kann die wichtigsten Hygieneregeln benennen.

WARM-UP

Think about your last shift in a hotel or restaurant. What did you or your colleagues do to keep food safe?

Model answer: Wir haben die Hände gewaschen und die Kühlkette geprüft.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Hygiene	hygiene, cleanliness practices	Hygiene ist in der Küche besonders wichtig. Hygiene is especially important in the kitchen.
die Händehygiene	hand hygiene	Zur Händehygiene gehört gründliches Waschen mit Seife. Hand hygiene includes thorough washing with soap.
die Sauberkeit	cleanliness	Der Chef kontrolliert die Sauberkeit in der Küche jeden Tag. The boss checks cleanliness in the kitchen every day.
die Kühlung	cooling, refrigeration	Die Kühlung muss ständig überwacht werden. The cooling must be monitored constantly.
die Kühlkette	cold chain	Die Kühlkette darf nicht unterbrochen werden. The cold chain must not be interrupted.
verderben	to spoil, go bad	Fleisch verdirbt schnell, wenn es nicht gekühlt wird. Meat spoils quickly if it is not refrigerated.
das Haltbarkeitsdatum	expiry date, best-before date	Prüfe immer das Haltbarkeitsdatum auf der Verpackung. Always check the expiry date on the packaging.
sauber	clean	Die Arbeitsflächen müssen immer sauber sein. The work surfaces must always be clean.

frisch	fresh	Wir verwenden nur frische Zutaten. We use only fresh ingredients.

GRAMMAR: VORSCHRIFTEN (MÜSSEN / DÜRFEN NICHT) + KONDITIONAL (WENN ... DANN)

> **READ AND NOTICE**
> Küchenchef: „Lisa, du musst die Hände waschen, bevor du das Fleisch anfasst. Und du darfst die Kühlkette nicht unterbrechen. Wenn die Kühlung ausfällt, dann müssen wir das Fleisch sofort entsorgen. Wenn du das Haltbarkeitsdatum prüfst, dann darfst du keine abgelaufenen Produkte verwenden."

What do you notice? What do you notice about the verbs after 'müssen' and 'dürfen nicht'? And what happens in the sentences with 'wenn ... dann'?

The pattern: After 'müssen' and 'dürfen nicht', the main verb goes to the end (infinitive). In 'wenn ... dann' sentences, the verb in the 'wenn' clause goes to the end, and the 'dann' clause starts with the verb.

Pattern: müssen + infinitive at the end = must; dürfen nicht + infinitive at the end = must not. For conditions: Wenn + subject + ... + verb at end, dann + verb + subject + ... Example: Wenn die Kühlung ausfällt, dann müssen wir das Fleisch entsorgen. #1 mistake: forgetting to put the infinitive at the end after 'müssen' or 'dürfen nicht'.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, 'must' and 'must not' are followed by the base verb without 'to', but in German the infinitive goes to the end of the clause. Also, 'dürfen nicht' means 'must not' (prohibition), not 'do not have to' (which is 'nicht müssen').

Du musst die Hände waschen.	You must wash your hands.
Du darfst die Kühlkette nicht unterbrechen.	You must not interrupt the cold chain.
Wenn die Kühlung ausfällt, dann müssen wir das Fleisch entsorgen.	If the cooling fails, then we must dispose of the meat.
Wenn du das Haltbarkeitsdatum prüfst, dann darfst du keine abgelaufenen Produkte verwenden.	If you check the expiry date, then you must not use expired products.
Müssen wir die Arbeitsflächen desinfizieren?	Do we have to disinfect the work surfaces?

Darfst du das Fleisch ohne Handschuhe anfassen?	Are you allowed to touch the meat without gloves?

USEFUL PHRASES

Du musst die Hände waschen, bevor du ...	To tell someone they must wash hands before doing something.
Du darfst ... nicht ...	To tell someone they must not do something.
Wenn ..., dann müssen wir ...	To state a rule with a condition.
Ist das Haltbarkeitsdatum noch gültig?	To ask if the expiry date is still valid.
Die Kühlkette muss eingehalten werden.	To remind about maintaining the cold chain.
Bitte achte auf die Sauberkeit.	To ask someone to pay attention to cleanliness.
Wir müssen die Arbeitsflächen desinfizieren.	To say that we must disinfect work surfaces.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Vorschrift	regulation, rule	In der Küche gibt es klare Vorschriften für die Hygiene. In the kitchen there are clear regulations for hygiene.
die Verordnung	ordinance, regulation (official)	Die neue Verordnung gilt seit dem ersten Januar. The new ordinance has been in force since the first of January.
die Kontrolle	check, inspection	Bei der Kontrolle wurde ein Fehler entdeckt. During the inspection a mistake was discovered.
die Temperatur	temperature	Die Temperatur im Kühlschrank muss ständig kontrolliert werden. The temperature in the fridge must be checked constantly.
der Keim	germ, microbe	Bei Wärme vermehren sich die Keime sehr schnell. In warmth the germs multiply very quickly.

die Übertragung	transmission	Händewaschen verringert die Übertragung von Krankheiten. Washing hands reduces the transmission of illnesses.
vermeiden	to avoid	Man sollte es vermeiden, rohe Eier im Kühlschrank offen zu lagern. You should avoid storing raw eggs openly in the fridge.
die Reinigung	cleaning	Die Reinigung der Arbeitsflächen ist Pflicht. Cleaning the work surfaces is obligatory.
das Personal	staff, personnel	Das Personal muss regelmäßig geschult werden. The staff must be trained regularly.
die Schulung	training (course)	An der Schulung nahmen alle Mitarbeiter teil. All employees took part in the training.
die Beschwerde	complaint	Der Gast schrieb eine Beschwerde an den Geschäftsführer. The guest wrote a complaint to the manager.
die Umgebung	surroundings, environment	Die Umgebung des Restaurants war sehr sauber. The surroundings of the restaurant were very clean.
lagern	to store	Fleisch sollte man immer kühl lagern. Meat should always be stored cool.
die Verantwortung	responsibility	Der Koch trägt die Verantwortung für die Küche. The chef bears responsibility for the kitchen.

PRACTICE

1. Welche Regel ist richtig?

A. Du musst die Hände wäschst.
B. Du musst die Hände waschen.
C. Du musst die Hände gewaschen.
D. Du musst waschen die Hände.

√ Answer: Du musst die Hände waschen.

After 'müssen', the infinitive goes to the end: 'Du musst die Hände waschen.'

2. Wenn die Kühlung ausfällt, ___ wir das Fleisch entsorgen.

√ Answer: müssen

In the 'dann' clause, the verb comes first: 'dann müssen wir ...'.

3. Put in order:

unterbrechen | die | du | nicht | Kühlkette | darfst

✓ Answer: du darfst die Kühlkette nicht unterbrechen

Correct order: 'Du darfst die Kühlkette nicht unterbrechen.' The infinitive 'unterbrechen' goes to the end.

4. Match the German terms with their English meanings:

die Hygiene	hygiene
die Kühlkette	cold chain
verderben	to spoil
das Haltbarkeitsdatum	expiry date

These are key vocabulary for food safety.

5. Was bedeutet 'Du darfst das Fleisch nicht ohne Handschuhe anfassen'?

A. You should touch the meat without gloves.

B. You don't have to touch the meat with gloves.

C. You can touch the meat without gloves.

D. You must not touch the meat without gloves.

✓ Answer: You must not touch the meat without gloves.

'dürfen nicht' expresses a prohibition: 'must not'.

6. Die Arbeitsflächen müssen immer ___ sein.

✓ Answer: sauber

'sauber' means clean. The sentence says work surfaces must always be clean.

READING

Hygiene in der Küche: Vorschriften, die Leben retten
Jedes Jahr erkranken in Deutschland viele Menschen, weil Lebensmittel nicht richtig behandelt wurden. Die Ursachen sind oft harmlos: eine zu warme Kühlung, ein ungewaschenes Messer oder ein Mitarbeiter, der sich nicht die Hände gewaschen hat. Dabei gibt es klare Vorschriften, die solche Fehler verhindern sollen.

Wer in einer Küche arbeitet, muss bestimmte Regeln beachten. So schreibt die Verordnung vor, dass Fleisch und Fisch getrennt von anderen Lebensmitteln gelagert werden müssen. Die Kühltemperatur muss durchgehend niedrig genug sein. Wenn die Kühlung zu warm wird, dann vermehren sich die Keime sehr schnell, und die Lebensmittel verderben. Auch die Reinigung der Arbeitsflächen ist Pflicht: Nach jedem Arbeitsschritt müssen die Flächen sauber gemacht werden.

Bei einer Kontrolle im vergangenen Jahr stellte ein Prüfer in einem Restaurant in Hamburg mehrere Fehler fest. Das Personal hatte die Kühlkette nicht eingehalten, und einige Lebensmittel waren schon abgelaufen. Der Betreiber musste eine Strafe zahlen. Er reagierte sofort: Alle Mitarbeiter nahmen an einer Schulung teil, und die Küche wurde neu organisiert. Heute trägt jeder Koch für seinen Bereich die Verantwortung.

Doch nicht nur Profis müssen aufpassen. Auch zu Hause gilt: Wenn man frische Lebensmittel kauft, dann sollte man sie schnell nach Hause bringen und kühl lagern. Man darf rohe Eier nicht offen neben anderen Speisen aufbewahren. Und man muss das Haltbarkeitsdatum lesen, bevor man etwas isst. Wer diese einfachen Regeln befolgt, vermeidet die Übertragung von Krankheiten und schützt die eigene Familie.

Natürlich kann man nicht alles kontrollieren. Aber Sauberkeit und Kühlung sind keine Kleinigkeiten. Sie sind die Grundlage dafür, dass wir unser Essen genießen können, ohne krank zu werden.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses food hygiene rules with a restaurant chef and a consumer advisor.
Diskussion: Muss Hygiene strenger kontrolliert werden?
Sabine: Willkommen bei uns im Studio. Heute geht es um Lebensmittelhygiene. Herr Özdemir, Sie führen ein Restaurant in der Innenstadt. Wie streng sind die Vorschriften für Sie?
Herr Özdemir: Also, ehrlich gesagt, ziemlich streng. Wir müssen jeden Tag die Temperaturen kontrollieren, und das Personal muss regelmäßig an einer Schulung teilnehmen. Das kostet Zeit, klar, aber ich finde das richtig.
Sabine: Und was sagen Sie, Markus? Sie beraten Verbraucher.
Markus: Ich sehe das ähnlich, aber ich glaube, die Kontrollen sind nicht überall gleich. In manchen Städten gibt es nur wenige Prüfer. Wenn ein Betrieb nicht kontrolliert wird, dann lässt die Sauberkeit oft nach – das ist leider so.
Herr Özdemir: Da muss ich kurz einhaken. Bei uns war letztes Jahr eine Kontrolle, und der Prüfer hat einen Fehler gefunden: Die Kühlkette war nicht eingehalten worden. Wir mussten eine Strafe zahlen. Aber das war gut – wir haben daraus gelernt.
Sabine: Das heißt, Sie finden Strafen sinnvoll?
Herr Özdemir: Ja, aber nicht nur. Wichtiger ist die Schulung. Wer versteht, warum er etwas tun muss, macht es auch besser. Ein Koch, der die Verantwortung spürt, arbeitet sauberer als einer, der nur Angst vor Strafe hat.
Markus: Dem stimme ich zu. Aber ich möchte noch etwas ergänzen: Auch die Verbraucher müssen mitmachen. Viele Beschwerden kommen von Kunden, die selbst zu Hause Fehler machen. Wenn man rohe Eier offen lagert oder das Fleisch zu lange in der Wärme stehen lässt, dann vermehren sich die Keime.
Sabine: Also mehr Aufklärung für alle?
Markus: Genau. Aufklärung und Kontrolle – beides zusammen. Nicht nur eins von beiden.
Herr Özdemir: Da bin ich ganz bei Ihnen.
Sabine: Vielen Dank, meine Herren. Das war ein interessantes Gespräch.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is the kitchen chef, the other is a new employee. The chef explains three hygiene rules using 'müssen' and 'dürfen nicht' and at least one 'wenn … dann' sentence. Then switch roles.
Situation: In the kitchen, the chef is training a new colleague on food hygiene rules.

Du musst die Hände waschen, bevor du …
Du darfst … nicht …
Wenn …, dann müssen wir …

WRAP-UP

You can now name the most important hygiene rules using 'müssen', 'dürfen nicht' and 'wenn … dann'.

Next time: In the next lesson, 'HACCP & Lagerung', you will learn about HACCP principles and correct storage of food.

UNIT 11 · EINHEIT 11 — HYGIENE & HACCP

HACCP & Lagerung

By the end of this lesson you can: I can explain HACCP principles and correct food storage in German.

WARM-UP

Think about your workplace: where do you store raw meat, and how do you know the fridge is cold enough?

Model answer: Rohes Fleisch lagern wir ganz unten im Kühlschrank, und die Temperatur wird jeden Morgen dokumentiert.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das HACCP-Konzept	the HACCP concept (Hazard Analysis and Critical Control Points – a system to ensure food safety)	Das HACCP-Konzept hilft uns, Lebensmittel sicher zu lagern und zu verarbeiten. The HACCP concept helps us to store and process food safely.
der kritische Kontrollpunkt	the critical control point (CCP – a step where a hazard must be controlled)	Die Kühltemperatur ist ein kritischer Kontrollpunkt in unserer Küche. The cooling temperature is a critical control point in our kitchen.
die Lagerung	the storage	Die richtige Lagerung von Fleisch und Fisch ist sehr wichtig. The correct storage of meat and fish is very important.
die Kühltemperatur	the cooling temperature	Die Kühltemperatur muss regelmäßig kontrolliert werden. The cooling temperature must be checked regularly.
trennen	to separate	Rohes Fleisch und Gemüse müssen getrennt werden. Raw meat and vegetables must be separated.

kennzeichnen	to label	Alle Lebensmittel müssen mit Datum gekennzeichnet werden. All foods must be labeled with the date.
dokumentieren	to document	Die Temperatur muss jeden Tag dokumentiert werden. The temperature must be documented every day.
das Protokoll	the log / record	Das Protokoll wird vom Küchenchef unterschrieben. The log is signed by the head chef.

GRAMMAR: PASSIV + MODALVERB (MUSS GEKÜHLT/DOKUMENTIERT WERDEN)

> **READ AND NOTICE**
> Küchenchef: „Sind die Temperaturen schon kontrolliert worden?“ Auszubildender: „Ja, die Kühltemperatur muss jeden Morgen dokumentiert werden. Das Fleisch muss getrennt gelagert werden. Und alle Lebensmittel müssen gekennzeichnet werden.“ Küchenchef: „Sehr gut. Und das Protokoll muss am Ende des Tages unterschrieben werden.“

What do you notice? Look at the highlighted forms: 'muss dokumentiert werden', 'müssen gekennzeichnet werden'. What do you notice about the verb forms and their order?

The pattern: The pattern is: modal verb (muss/müssen) + past participle (dokumentiert/gekennzeichnet) + werden. It expresses necessity in the passive voice.

Pattern: modal verb (muss/müssen) + past participle + werden. Use it to say that something must be done (passive). The modal verb goes in position 2, the past participle and 'werden' go at the end. Example: 'Die Temperatur muss dokumentiert werden.' (The temperature must be documented.) #1 mistake: forgetting 'werden' at the end or putting the past participle before the modal verb.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses 'must be + past participle' (must be documented). German uses 'muss + past participle + werden'. The word 'werden' is essential and comes last.

Die Kühltemperatur muss täglich kontrolliert werden.	The cooling temperature must be checked daily.
Rohes Fleisch und Gemüse müssen getrennt gelagert werden.	Raw meat and vegetables must be stored separately.

Alle Lebensmittel müssen gekennzeichnet werden.	All foods must be labeled.
Das Protokoll muss vom Küchenchef unterschrieben werden.	The log must be signed by the head chef.
Die Temperatur muss nicht jeden Abend dokumentiert werden, nur morgens.	The temperature does not have to be documented every evening, only in the morning.
Muss das Fleisch auch gekühlt werden?	Does the meat also have to be cooled?
Die Lagerung muss regelmäßig überprüft werden.	The storage must be checked regularly.

USEFUL PHRASES

Die Kühltemperatur muss täglich dokumentiert werden.	To state that the cooling temperature must be documented daily.
Rohes Fleisch muss getrennt von anderen Lebensmitteln gelagert werden.	To explain that raw meat must be stored separately from other foods.
Alle Lebensmittel müssen mit Datum gekennzeichnet werden.	To say that all foods must be labeled with the date.
Das Protokoll muss am Ende der Schicht unterschrieben werden.	To remind that the log must be signed at the end of the shift.
Ist die Temperatur schon kontrolliert worden?	To ask if the temperature has already been checked.
Der kritische Kontrollpunkt hier ist die Kühlung.	To point out the critical control point in a process.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Hygienevorschrift	hygiene regulation	Jede Hygienevorschrift muss im Betrieb eingehalten werden. Every hygiene regulation must be followed in the business.
die Kontamination	contamination	Eine Kontamination der Lebensmittel muss unbedingt vermieden werden. Contamination of food must be avoided at all costs.

die Rückverfolgbarkeit	traceability	Die Rückverfolgbarkeit der Produkte ist gesetzlich vorgeschrieben. Traceability of products is required by law.
die Verantwortung	responsibility	Die Verantwortung für die Einhaltung der Regeln liegt beim Küchenchef. Responsibility for compliance with the rules lies with the head chef.
die Schulung	training (session)	Alle Mitarbeiter müssen regelmäßig an einer Schulung teilnehmen. All employees must regularly attend a training session.
die Überwachung	monitoring	Die Überwachung der Temperaturen erfolgt mehrmals täglich. Monitoring of temperatures takes place several times a day.
der Nachweis	proof, evidence	Für jede Kontrolle muss ein schriftlicher Nachweis vorliegen. For every inspection there must be written proof.
die Einhaltung	compliance	Die Einhaltung der Kühlkette ist besonders wichtig. Compliance with the cold chain is particularly important.
die Maßnahme	measure, action	Bei Abweichungen müssen sofort geeignete Maßnahmen ergriffen werden. In case of deviations, suitable measures must be taken immediately.
die Richtlinie	guideline, directive	Die neue Richtlinie gilt ab dem nächsten Monat. The new guideline applies from next month.
die Aufzeichnung	record, documentation	Die Aufzeichnungen müssen für amtliche Prüfungen sorgfältig aufbewahrt werden. The records must be kept carefully for official inspections.
die Haltbarkeit	shelf life	Durch die richtige Lagerung verlängert sich die Haltbarkeit der Produkte. Proper storage extends the shelf life of the products.

die Ware	goods, merchandise	Die Ware muss bei der Anlieferung sofort geprüft werden. The goods must be checked immediately upon delivery.
die Kühlkette	cold chain	Die Kühlkette darf während des Transports nicht unterbrochen werden. The cold chain must not be interrupted during transport.

PRACTICE

1. Welcher Satz ist grammatisch korrekt?

A. Die Temperatur muss dokumentiert werden.
B. Die Temperatur werden muss dokumentiert.
C. Die Temperatur muss dokumentiert.
D. Die Temperatur muss werden dokumentiert.

✓ Answer: Die Temperatur muss dokumentiert werden.
Modal verb (muss) + past participle (dokumentiert) + werden at the end.

2. Alle Lebensmittel müssen gekennzeichnet ___.

✓ Answer: werden
In the passive with modal, 'werden' goes at the end of the sentence.

3. Put the words in the correct order:

muss | Die | Kühltemperatur | dokumentiert | werden

✓ Answer: Die Kühltemperatur muss dokumentiert werden
Subject + modal + past participle + werden: 'Die Kühltemperatur muss dokumentiert werden.'

4. Match the German terms with their English meanings:

das HACCP-Konzept	the HACCP concept
der kritische Kontrollpunkt	the critical control point
die Lagerung	the storage
die Kühltemperatur	the cooling temperature

These are key HACCP terms.

5. Was muss mit rohem Fleisch gemacht werden?

A. Es muss warm gelagert werden.

B. Es muss zusammen mit Gemüse gelagert werden.

C. Es muss getrennt gelagert werden.

D. Es muss nicht gekennzeichnet werden.

√ Answer: Es muss getrennt gelagert werden.

Raw meat must be stored separately to avoid cross-contamination.

6. Das Protokoll muss vom Küchenchef ___ werden.

√ Answer: unterschrieben

Past participle of 'unterschreiben' is 'unterschrieben'.

READING

HACCP in der Praxis: Mehr als nur ein Konzept
In vielen Betrieben der Gastronomie wird das HACCP-Konzept oft als lästige Pflicht betrachtet. Dabei ist es ein wirksames Werkzeug, um die Sicherheit von Lebensmitteln zu gewährleisten. Doch wie sieht die Umsetzung in der Praxis aus? Eine aktuelle Umfrage unter Küchenchefs zeigt: Die Meinungen gehen weit auseinander.

Einige Betriebe berichten, dass sie die Vorgaben problemlos einhalten. „Wir haben klare Abläufe und schulen unser Personal regelmäßig“, erklärt eine Küchenchefin aus München. Für sie ist die Einhaltung der Hygienevorschriften selbstverständlich. Die Überwachung der Kühltemperaturen erfolge mehrmals täglich, und alle Ergebnisse würden dokumentiert. „Nur so können wir im Ernstfall einen Nachweis erbringen“, betont sie.

Andere sehen das kritischer. Ein Gastronom aus Hamburg klagt: „Die Dokumentation nimmt viel Zeit in Anspruch, und die Schulungen kosten Geld.“ Seiner Meinung nach wird die Verantwortung oft auf das Personal abgewälzt, ohne dass die nötige Unterstützung vorhanden sei. Er fordert einfachere Richtlinien, die besser zum Alltag kleiner Betriebe passen.

Tatsächlich ist die Rückverfolgbarkeit von Produkten ein zentraler Punkt. Jede Ware muss so gekennzeichnet sein, dass im Fall einer Kontamination sofort klar ist, woher sie stammt. Kritische Kontrollpunkte müssen identifiziert und regelmäßig überprüft werden. Bei Abweichungen sind geeignete Maßnahmen zu ergreifen – das kann von der sofortigen Kühlung bis zur Entsorgung reichen.

Die richtige Lagerung spielt dabei eine entscheidende Rolle. Rohe und gekochte Lebensmittel müssen strikt getrennt werden, um eine Kreuzkontamination zu vermeiden. Durch die Einhaltung der Kühlkette verlängert sich zudem die Haltbarkeit vieler Produkte. Die Aufzeichnungen über Temperaturkontrollen sollten sorgfältig aufbewahrt werden, da sie bei amtlichen Prüfungen vorgelegt werden müssen.

Trotz aller Kritik ist eines klar: HACCP ist kein bürokratisches Monster, sondern ein System, das Leben schützt. Wer die Regeln als Teil der täglichen Routine begreift und das Team entsprechend schult, wird langfristig davon profitieren – nicht nur rechtlich, sondern auch wirtschaftlich.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a chef and a food inspector about the challenges of HACCP in daily restaurant work.

Diskussion: HACCP im Alltag

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um HACCP in der Gastronomie. Frau Berger, Sie führen ein Restaurant in Berlin. Wie erleben Sie den Alltag mit HACCP?

Frau Berger: Ja, also, ehrlich gesagt, am Anfang war das schon eine große Umstellung. Man muss ja ständig dokumentieren, Temperaturen messen und so weiter. Aber mittlerweile haben wir unsere Routinen. Meine Mitarbeiter wissen genau, was zu tun ist.

Moderator: Und was war die größte Herausforderung?

Frau Berger: Die Schulungen, würde ich sagen. Wir mussten alle schulen, und das kostet Zeit und Geld. Aber ohne geschultes Personal läuft nichts. Die Verantwortung liegt ja bei uns.

Moderator: Herr Klein, Sie sind Lebensmittelkontrolleur. Teilen Sie diese Einschätzung?

Herr Klein: Im Prinzip ja. Ich sehe oft, dass kleine Betriebe überfordert sind. Die Richtlinien sind komplex, und viele wissen nicht, wie sie die Rückverfolgbarkeit richtig umsetzen sollen. Dabei ist die Einhaltung der Kühlkette so wichtig.

Moderator: Was passiert, wenn die Kühlkette unterbrochen wird?

Herr Klein: Dann droht eine Kontamination. Die Ware muss sofort überprüft werden. Wenn die Temperatur zu hoch war, muss man die Produkte entsorgen. Das ist natürlich ärgerlich, aber notwendig.

Frau Berger: Das stimmt. Wir hatten mal einen Vorfall, als der Kühlwagen defekt war. Zum Glück haben wir es früh gemerkt und konnten die Ware noch rechtzeitig umlagern.

Moderator: Was würden Sie sich von der Politik wünschen?

Frau Berger: Einfachere Vorgaben, die besser zu kleinen Betrieben passen. Und mehr Unterstützung bei den Schulungen.

Herr Klein: Da bin ich anderer Meinung. Die Regeln sind notwendig, um die Sicherheit zu gewährleisten. Wir dürfen nicht lockerlassen. Aber ja, bei der Schulung könnte man nachbessern.

Moderator: Vielen Dank für das Gespräch.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is the kitchen chef, the other is a new trainee. Explain the HACCP rules for storage and documentation using the passive with modal verbs. Then switch roles.

Situation: In the kitchen, the chef explains to a new trainee: 'Here in our kitchen, we have strict HACCP rules. The cooling temperature must be documented every morning. Raw meat must be stored separately from vegetables. All foods must be labeled with the date. The log must be signed at the end of the shift.'

Die Kühltemperatur muss täglich dokumentiert werden.

Rohes Fleisch muss getrennt gelagert werden.

Alle Lebensmittel müssen gekennzeichnet werden.

Das Protokoll muss unterschrieben werden.

WRAP-UP

You can now explain HACCP principles and correct storage using the passive with modal verbs (muss dokumentiert werden).

Next time: In the next lesson, 'Reinigung & Arbeitssicherheit', we will look at cleaning schedules and workplace safety.

UNIT 11 · EINHEIT 11 — HYGIENE & HACCP

Reinigung & Arbeitssicherheit

By the end of this lesson you can: I can describe cleaning and safety procedures in a hotel or restaurant, using imperatives, warnings, and sequence words.

WARM-UP

Think about a typical morning in a hotel kitchen or restaurant. What cleaning tasks do you do before service? How do you make sure the floor is safe?

Model answer: Zuerst wische ich den Boden, dann stelle ich das Warnschild auf. Vorsicht, der Boden ist rutschig!

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
reinigen	to clean (a surface, equipment)	Bitte reinigen Sie die Arbeitsflächen nach jedem Arbeitsschritt. Please clean the work surfaces after every work step.
desinfizieren	to disinfect	Desinfizieren Sie Ihre Hände, bevor Sie mit Lebensmitteln arbeiten. Disinfect your hands before working with food.
der Reinigungsplan	the cleaning schedule/plan	Der Reinigungsplan hängt in der Küche an der Wand. The cleaning schedule is on the wall in the kitchen.
rutschig	slippery	Vorsicht, der Boden ist rutschig! Careful, the floor is slippery!
die Schnittverletzung	cut injury	Eine Schnittverletzung muss sofort desinfiziert werden. A cut injury must be disinfected immediately.
die Verbrennung	burn (injury)	Bei einer Verbrennung kühlen Sie die Stelle mit Wasser. For a burn, cool the area with water.
vorsichtig	careful, cautious	Seien Sie vorsichtig mit heißen Pfannen! Be careful with hot pans!
der Erste-Hilfe-Kasten	first-aid kit	Der Erste-Hilfe-Kasten hängt im Personalraum. The first-aid kit is in the staff room.

die Reihenfolge	the order, sequence	Die Reihenfolge der Reinigungsschritte ist wichtig. The order of the cleaning steps is important.

GRAMMAR: IMPERATIV + WARNUNGEN (VORSICHT, NICHT …) + REIHENFOLGE

READ AND NOTICE

Auszubildender: „Chef, ich habe die Küche gereinigt. Was soll ich jetzt machen?“
Küchenchef: „Reinigen Sie zuerst die Arbeitsflächen, dann desinfizieren Sie sie. Vorsicht, der Boden ist rutschig! Stellen Sie das Warnschild auf. Nicht rennen! Und seien Sie vorsichtig mit dem heißen Wasser. Benutzen Sie Handschuhe. Danach räumen Sie den Erste-Hilfe-Kasten auf. Vergessen Sie nicht: Die Reihenfolge ist wichtig!“

What do you notice? Look at the chef's instructions. What form are the verbs in? How does he give warnings? What words show the order of actions?

The pattern: The verbs are in the imperative (Sie-form): Reinigen Sie, desinfizieren Sie, Stellen Sie, Seien Sie, Benutzen Sie, räumen Sie, Vergessen Sie. Warnings use 'Vorsicht' + adjective or 'Nicht' + verb. Sequence words: zuerst, dann, danach.

Pattern: Imperative (Sie-form) = Verb + Sie + … ; Warnings = Vorsicht, [Adjektiv]! / Nicht + Verb! ; Sequence = zuerst, dann, danach, zum Schluss. Use the Sie-form imperative for instructions to colleagues or staff. For warnings, say 'Vorsicht' + adjective (e.g., Vorsicht, rutschig!) or 'Nicht' + infinitive (e.g., Nicht rennen!). To describe the order, use sequence words: zuerst, dann, danach, zum Schluss. #1 mistake: using the du-imperative with colleagues you address as Sie, or forgetting 'Sie' after the verb in the Sie-imperative.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, imperatives don't need a subject, but in German Sie-imperative always includes 'Sie' after the verb: 'Reinigen Sie', not just 'Reinigen'.

Reinigen Sie den Boden zuerst.	Clean the floor first.
Desinfizieren Sie Ihre Hände!	Disinfect your hands!
Vorsicht, der Boden ist rutschig!	Careful, the floor is slippery!
Nicht rennen!	Don't run!
Seien Sie vorsichtig mit heißen Pfannen!	Be careful with hot pans!
Zuerst reinigen, dann desinfizieren.	First clean, then disinfect.
Vergessen Sie nicht, den Erste-Hilfe-Kasten zu prüfen!	Don't forget to check the first-aid kit!

USEFUL PHRASES

Reinigen Sie zuerst ..., dann ...	To give a sequence of cleaning steps.
Vorsicht, [Adjektiv]!	To warn someone about a danger (e.g., slippery floor).
Nicht [Verb]!	To tell someone not to do something (e.g., don't run).
Seien Sie vorsichtig mit ...	To advise caution with something (e.g., hot pans).
Vergessen Sie nicht, ... zu ...	To remind someone to do something.
Die Reihenfolge ist wichtig: zuerst ..., danach ...	To emphasize the order of steps.
Bei einer Schnittverletzung: sofort desinfizieren und Pflaster anlegen.	To describe first aid for a cut.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Schutzausrüstung	protective equipment	Bevor du mit der Reinigung beginnst, zieh bitte die Schutzausrüstung an. Before you start cleaning, please put on your protective equipment.
die Hygienevorschrift	hygiene regulation	In der Küche müssen alle Hygienevorschriften genau eingehalten werden. In the kitchen, all hygiene regulations must be strictly followed.
der Notfall	emergency	Im Notfall ruf sofort die Nummer 112 an. In an emergency, call 112 immediately.
die Unfallgefahr	risk of accident	Nasse Böden erhöhen die Unfallgefahr im Restaurant. Wet floors increase the risk of accidents in the restaurant.
warnen	to warn	Der Sicherheitsbeauftragte warnt die Mitarbeiter vor rutschigen Böden. The safety officer warns the employees about slippery floors.

die Sicherheitsmaßnahme	safety measure	Eine wichtige Sicherheitsmaßnahme ist das regelmäßige Desinfizieren der Arbeitsflächen. An important safety measure is the regular disinfection of work surfaces.
der Sicherheitsbeauftragte	safety officer	Der Sicherheitsbeauftragte kontrolliert jeden Monat den Erste-Hilfe-Kasten. The safety officer checks the first-aid kit every month.
die Desinfektion	disinfection	Nach der Reinigung ist eine gründliche Desinfektion notwendig. After cleaning, a thorough disinfection is necessary.
die Verletzung	injury	Bei einer kleinen Verletzung gehst du zuerst zum Erste-Hilfe-Kasten. For a minor injury, you first go to the first-aid kit.
der Unfall	accident	Ein Unfall mit heißem Wasser kann zu einer Verbrennung führen. An accident with hot water can lead to a burn.
die Vorsichtsmaßnahme	precaution	Als Vorsichtsmaßnahme tragen alle Mitarbeiter Handschuhe. As a precaution, all employees wear gloves.
das Reinigungsmittel	cleaning agent (noun, neuter)	Bitte benutze das Reinigungsmittel nur in gut gelüfteten Räumen. Please use the cleaning agent only in well-ventilated rooms.
die Anweisung	instruction	Lies die Anweisung auf der Flasche, bevor du das Mittel benutzt. Read the instruction on the bottle before using the product.
die Schutzhandschuhe	protective gloves	Zieh die Schutzhandschuhe an, wenn du mit Chemikalien arbeitest. Put on the protective gloves when you work with chemicals.

PRACTICE

1. Which sentence is a correct warning?

A. Vorsicht, ist der Boden rutschig!
B. Vorsicht, rutschig der Boden ist!
C. Vorsicht, der Boden rutschig ist!
D. Vorsicht, der Boden ist rutschig!

√ Answer: Vorsicht, der Boden ist rutschig!
In warnings with 'Vorsicht', the adjective comes after 'ist': 'der Boden ist rutschig'.

2. ___ Sie zuerst die Arbeitsflächen, dann desinfizieren Sie sie.
√ Answer: Reinigen
Imperative Sie-form of 'reinigen' is 'Reinigen Sie'.

3. Put the steps in the correct order:

Desinfizieren Sie die Fläche.	Reinigen Sie die Fläche.	Spülen Sie die Fläche mit Wasser.

√ Answer: Reinigen Sie die Fläche. Spülen Sie die Fläche mit Wasser. Desinfizieren Sie die Fläche.
First clean, then rinse, then disinfect.

4. Match the German term with its English meaning:

die Schnittverletzung	cut injury
die Verbrennung	burn
der Erste-Hilfe-Kasten	first-aid kit
rutschig	slippery

These are key safety terms.

5. Which sentence uses the correct imperative to tell a colleague not to run?

A. Nicht rennen!
B. Nicht du rennst!
C. Nicht rennen Sie!
D. Nicht renn!

√ Answer: Nicht rennen!
For negative commands with 'nicht', use the infinitive: 'Nicht rennen!'.

6. Vorsicht, die Pfanne ist heiß! ___ Sie vorsichtig!
√ Answer: Seien
Imperative of 'sein' in Sie-form is 'Seien Sie'.

READING

Sicherheit im Hotel: Mehr als nur ein Reinigungsplan
In vielen Hotels und Restaurants ist der Reinigungsplan gut sichtbar an der Wand angebracht. Doch reicht ein Plan allein aus, um Unfälle zu vermeiden? Der Sicherheitsbeauftragte Markus Weber vom Hotel „Sonnenhof“ sagt: „Ein Plan ist nur der Anfang. Entscheidend ist, dass alle Mitarbeiter die Sicherheitsmaßnahmen wirklich verstehen und anwenden.“

Zu den wichtigsten Vorsichtsmaßnahmen gehört die Schutzausrüstung. Wer Böden reinigt oder desinfiziert, muss rutschfeste Schuhe und Schutzhandschuhe tragen. Besonders in der Küche sind die Hygienevorschriften streng: Nach jedem Arbeitsgang müssen die Flächen desinfiziert werden. „Eine gründliche Desinfektion verhindert nicht nur Krankheiten, sondern senkt auch die Unfallgefahr“, erklärt Weber.

Doch nicht alle Regeln werden immer eingehalten. Eine Umfrage unter 200 Hotelmitarbeitern zeigt: Fast die Hälfte gab zu, manchmal ohne Handschuhe zu putzen, weil es schneller geht. Einige berichteten von kleinen Verletzungen, etwa Schnittverletzungen an Glasscherben. Andere hatten schon einmal einen Unfall mit heißem Wasser und erlitten eine Verbrennung. „Solche Fälle sind vermeidbar“, betont Weber. „Man muss die Mitarbeiter regelmäßig warnen und schulen.“

Ein weiterer wichtiger Punkt ist der Erste-Hilfe-Kasten. Er muss gut erreichbar sein und regelmäßig kontrolliert werden. Im Notfall zählt jede Minute. Deshalb empfiehlt der Sicherheitsbeauftragte, dass alle Beschäftigten wissen, wo der Kasten hängt und wie sie ihn benutzen.

Die Reihenfolge der Arbeitsschritte ist ebenfalls entscheidend: Zuerst grob reinigen, dann desinfizieren, zum Schluss alles trocknen lassen. Wer diese Reihenfolge ignoriert, riskiert nicht nur eine schlechte Sauberkeit, sondern auch Rutschgefahr. „Vorsicht ist besser als Nachsicht“, sagt Weber. „Lieber einmal mehr die Anweisung lesen als einmal zu wenig.“

Sein Fazit: Sicherheit ist keine lästige Pflicht, sondern ein Zeichen von Professionalität. Hotels, die in Sicherheit investieren, haben nicht nur weniger Unfälle, sondern auch zufriedenere Gäste und Mitarbeiter.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses safety measures in hotels and restaurants with a safety officer and a hotel employee.

Sicherheit am Arbeitsplatz: Diskussion im Radio

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Sicher arbeiten“. Bei mir sind Frau Berger, Sicherheitsbeauftragte in einem großen Hotel, und Herr Klein, der seit zehn Jahren in der Küche arbeitet. Frau Berger, was sind die größten Unfallgefahren im Hotel?

Frau Berger: Also, die häufigsten Unfälle passieren eindeutig wegen rutschiger Böden. Besonders nach dem Reinigen. Und dann natürlich Schnittverletzungen und Verbrennungen in der Küche.

Moderator: Herr Klein, wie erleben Sie das in der Praxis?

Herr Klein: Ja, das kann ich bestätigen. Wir haben oft Zeitdruck, und dann vergessen Kollegen schon mal die Schutzhandschuhe. Ich meine, ich verstehe das, aber es ist gefährlich. Einmal hatte ich selbst eine Verbrennung, weil ich heißes Wasser zu schnell bewegt habe.

Frau Berger: Genau deshalb sind Vorsichtsmaßnahmen so wichtig. Bei uns muss jeder die Schutzausrüstung tragen, und wir kontrollieren das auch. Die Hygienevorschriften sind streng, aber sie schützen alle.

Moderator: Was empfehlen Sie Betrieben, die noch keine klaren Regeln haben?

Frau Berger: Ganz klar: einen Sicherheitsbeauftragten benennen, regelmäßig schulen und den Erste-Hilfe-Kasten immer gut erreichbar halten. Und die Mitarbeiter warnen, wenn irgendwo Gefahr besteht – zum Beispiel ein Schild aufstellen, wenn der Boden frisch gewischt ist.

Herr Klein: Und ich würde sagen: Die Anweisungen müssen einfach und klar sein. Manchmal sind sie so kompliziert, dass keiner sie liest. Ein kurzer Hinweis am Putzwagen wäre besser.

Moderator: Das ist ein gutes Schlusswort. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is a new employee, the other is an experienced colleague. Explain the cleaning and safety steps for the kitchen at the end of the day. Use imperatives, warnings, and sequence words.

Situation: In the kitchen after closing time. The experienced colleague explains: first clean surfaces, then disinfect, be careful with hot water, put up warning signs, check first-aid kit.

Reinigen Sie zuerst die Arbeitsflächen. | Vorsicht, der Boden ist rutschig! | Nicht rennen! | Seien Sie vorsichtig mit dem heißen Wasser. | Vergessen Sie nicht, den Erste-Hilfe-Kasten zu prüfen.

WRAP-UP

You can now describe cleaning and safety procedures using imperatives, warnings, and sequence words.

Next time: In the next lesson, 'Zimmer reinigen', you will learn how to describe cleaning a hotel room, including vocabulary for beds, bathrooms, and amenities.

Unit 12 · Einheit 12 — Housekeeping & Zimmer

UNIT 12 · EINHEIT 12 — HOUSEKEEPING & ZIMMER

Zimmer reinigen

By the end of this lesson you can: I can describe the room cleaning process step by step.

WARM-UP

Have you ever cleaned a hotel room? What do you think is the first thing you do when you enter a guest room to clean it?

Model answer: Zuerst lüfte ich das Zimmer und dann beziehe ich das Bett.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Housekeeping	the housekeeping department	Das Housekeeping ist für die Reinigung der Zimmer zuständig. Housekeeping is responsible for cleaning the rooms.
die Reinigung	the cleaning	Die Reinigung des Badezimmers dauert etwa zehn Minuten. Cleaning the bathroom takes about ten minutes.
das Bett beziehen	to make the bed (put on fresh linen)	Ich beziehe das Bett mit frischer Bettwäsche. I make the bed with fresh linen.
die Handtücher	the towels	Die Handtücher wechseln wir täglich. We change the towels daily.
der Staubsauger	the vacuum cleaner	Der Staubsauger steht im Abstellraum. The vacuum cleaner is in the storage room.
auffüllen	to refill, to top up	Ich fülle die Seife und das Shampoo auf. I refill the soap and the shampoo.
die Seife	the soap	Die Seife ist fast leer, ich fülle sie auf. The soap is almost empty, I'll refill it.
das Shampoo	the shampoo	Das Shampoo steht in kleinen Flaschen im Bad. The shampoo is in small bottles in the bathroom.
kontrollieren	to check, to inspect	Am Ende kontrolliere ich das Zimmer. At the end I check the room.

GRAMMAR: REIHENFOLGE + TRENNBARE VERBEN (BEZIEHEN, AUFFÜLLEN)

> **READ AND NOTICE**
> Maria arbeitet im Housekeeping. Sie sagt: „Zuerst lüfte ich das Zimmer. Dann beziehe ich das Bett. Danach fülle ich die Seife und das Shampoo auf. Zum Schluss kontrolliere ich alles.“

What do you notice? Look at the verbs 'beziehen' and 'auffüllen'. What happens to the verb in the sentence 'Ich fülle die Seife auf'? Where is the prefix 'auf'?

The pattern: In main clauses with separable verbs, the prefix goes to the end of the sentence: 'Ich fülle ... auf.' The verb 'beziehen' is not separable, so it stays together: 'Ich beziehe das Bett.'

Pattern: [Subject] + [conjugated verb] + ... + [prefix] (for separable verbs). Separable verbs like 'auffüllen' split: the conjugated part goes in position 2, the prefix goes to the end. 'beziehen' is not separable, so it stays together. Use time words like zuerst, dann, danach, zum Schluss to show the order. #1 mistake: forgetting to put the prefix at the end, e.g. saying 'Ich auffülle die Seife' instead of 'Ich fülle die Seife auf.'

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, separable verbs don't exist; the verb stays together. In German, the prefix often moves to the end, similar to phrasal verbs in English (e.g., 'turn on' → 'turn the light on'), but in German the prefix must go to the very end.

Ich beziehe das Bett.	I make the bed.
Ich fülle die Seife auf.	I refill the soap.
Ich beziehe das Bett nicht, weil es noch sauber ist.	I don't make the bed because it's still clean.
Füllst du die Handtücher auf?	Are you refilling the towels?
Zuerst lüfte ich, dann beziehe ich das Bett.	First I air the room, then I make the bed.
Danach fülle ich das Shampoo auf.	After that I refill the shampoo.
Zum Schluss kontrolliere ich das Zimmer.	Finally I check the room.

USEFUL PHRASES

Zuerst lüfte ich das Zimmer.	to start describing the cleaning process
Dann beziehe ich das Bett.	to say the next step
Danach fülle ich die Seife und das Shampoo auf.	to mention refilling amenities
Ich wechsle die Handtücher.	to talk about changing towels

Ich sauge den Boden mit dem Staubsauger.	to mention vacuuming
Zum Schluss kontrolliere ich das Zimmer.	to finish the description
Ist noch alles sauber?	to ask if everything is clean

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
der Zustand	condition, state	Der Zustand des Badezimmers war nach der Abreise der Gäste nicht akzeptabel. The condition of the bathroom was not acceptable after the guests checked out.
die Beschwerde	complaint	Wir haben eine schriftliche Beschwerde über die Sauberkeit des Zimmers erhalten. We received a written complaint about the cleanliness of the room.
der Mangel	defect, shortcoming, deficiency	Der Manager entschuldigte sich für die Mängel im Zimmer und bot eine Lösung an. The manager apologized for the defects in the room and offered a solution.
die Sauberkeit	cleanliness	Sauberkeit ist das wichtigste Kriterium für die Bewertung eines Hotels. Cleanliness is the most important criterion for rating a hotel.
der Ablauf	process, procedure, sequence	Der Ablauf der Reinigung muss klar dokumentiert sein. The cleaning process must be clearly documented.
die Verantwortung	responsibility	Jeder Mitarbeiter trägt die Verantwortung für seinen Bereich. Each employee bears responsibility for their area.
die Anforderung	requirement, demand	Die Anforderungen an die Hygiene sind in diesem Jahr gestiegen. The hygiene requirements have increased this year.
der Standard	standard	Das Hotel hält einen hohen Standard bei der Zimmerreinigung. The hotel maintains a high standard in room cleaning.
die Kontrolle	check, inspection, control	Nach der Reinigung findet eine gründliche Kontrolle statt. After cleaning, a thorough inspection takes place.

der Zeitdruck	time pressure	Unter Zeitdruck passieren leicht Fehler. Mistakes happen easily under time pressure.
die Effizienz	efficiency	Die Effizienz der Reinigung konnte durch neue Geräte verbessert werden. The efficiency of cleaning could be improved by new equipment.
die Schulung	training	Regelmäßige Schulungen sind für das Personal unerlässlich. Regular training sessions are essential for the staff.
der Vorfall	incident	Der Vorfall wurde sofort dem Vorgesetzten gemeldet. The incident was immediately reported to the supervisor.
die Maßnahme	measure, action	Als Maßnahme zur Qualitätsverbesserung wurden neue Checklisten eingeführt. As a measure to improve quality, new checklists were introduced.

PRACTICE

1. Which sentence is correct?

A. Ich fülle die Seife auf.

B. Ich auffülle die Seife.

C. Ich fülle auf die Seife.

D. Ich auf fülle die Seife.

√ Answer: Ich fülle die Seife auf.

With separable verbs, the prefix 'auf' goes to the end: 'Ich fülle die Seife auf.'

2. Zuerst ___ ich das Bett.

√ Answer: beziehe

'beziehen' is not separable, so it stays together: 'Ich beziehe das Bett.'

3. Put the sentence in the correct order:

auf | die | Danach | Handtücher | fülle | ich

√ Answer: Danach fülle ich die Handtücher auf

The prefix 'auf' goes to the end: 'Danach fülle ich die Handtücher auf.'

4. Match the German terms with their English meanings:

das Housekeeping	housekeeping department
die Reinigung	cleaning
das Bett beziehen	to make the bed
der Staubsauger	vacuum cleaner
auffüllen	to refill
kontrollieren	to check

These are key vocabulary for room cleaning.

5. Which sentence describes the correct order of cleaning a room?

A. Zuerst lüfte ich das Zimmer, dann beziehe ich das Bett.
B. Zuerst kontrolliere ich das Zimmer, dann beziehe ich das Bett.
C. Zuerst beziehe ich das Bett, dann lüfte ich das Zimmer.
D. Zuerst fülle ich die Seife auf, dann lüfte ich das Zimmer.

√ Answer: Zuerst lüfte ich das Zimmer, dann beziehe ich das Bett.

Typically, you air the room first, then make the bed.

6. Am Ende ___ ich das Zimmer.

√ Answer: kontrolliere

'kontrollieren' is a regular verb, not separable: 'Ich kontrolliere das Zimmer.'

READING

Sauberkeit im Hotel: Ein hoher Standard ist kein Zufall
Sauberkeit ist eines der wichtigsten Kriterien, wenn Gäste ein Hotel bewerten. Doch was bedeutet es eigentlich, ein Zimmer gründlich zu reinigen? Der Ablauf ist komplex und erfordert nicht nur Sorgfalt, sondern auch klare Regeln und gut geschultes Personal.

Ein Blick hinter die Kulissen zeigt: Die Reinigung eines Zimmers beginnt mit der Kontrolle des Zustands. Nachdem der Gast ausgecheckt hat, prüft die Reinigungskraft, ob es Mängel gibt – etwa Flecken auf dem Teppich oder defekte Lampen. Diese werden sofort dokumentiert und an die zuständige Abteilung weitergeleitet. Erst danach beginnt die eigentliche Arbeit: Das Bett wird bezogen, die Handtücher werden gewechselt, Seife und Shampoo werden aufgefüllt. Der Staubsauger kommt zum Einsatz, und am Ende steht die Endkontrolle.

Doch der Zeitdruck ist oft hoch. In der Hochsaison müssen die Zimmer in kurzer Zeit fertig sein. Unter Zeitdruck passieren leicht Fehler, und genau das führt zu Beschwerden der Gäste. Eine Beschwerde über mangelnde Sauberkeit ist für das Hotel ein ernstes Problem, denn sie kann das Image nachhaltig schädigen.

Umso wichtiger ist es, dass die Verantwortung klar geregelt ist. Jeder Mitarbeiter muss wissen, welche Anforderungen an seinen Bereich gestellt werden. Regelmäßige Schulungen helfen, den Standard zu halten und die Effizienz zu steigern. Auch die Kontrolle durch Vorgesetzte spielt eine große Rolle: Nur so kann man sicherstellen, dass keine Mängel übersehen werden.

Ein Vorfall aus der Praxis zeigt, wie schnell es gehen kann: In einem großen Hotel wurde ein Zimmer übersehen, weil die Reinigungskraft unter Zeitdruck eine Etage ausließ. Die Folge war eine formelle Beschwerde und eine sofortige Maßnahme – ein neuer Ablauf mit doppelter Kontrolle. Die Lehre daraus: Sauberkeit ist kein Zufall, sondern das Ergebnis von klaren Prozessen und ständiger Aufmerksamkeit.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio talk show discusses the challenges of room cleaning in hotels with two guests.
Diskussion: Qualität in der Zimmerreinigung
Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um das Thema Zimmerreinigung im Hotel. Frau Berger, Sie arbeiten seit vielen Jahren im Housekeeping. Wie sehen Sie die aktuelle Situation?
Frau Berger: Also, ich muss ehrlich sagen, der Druck ist enorm. Wir haben oft nur zwanzig Minuten pro Zimmer, und in der Hochsaison sogar noch weniger. Da bleibt kaum Zeit für eine gründliche Kontrolle.
Herr Klein: Das kann ich bestätigen. Ich bin Hoteldirektor, und wir kämpfen mit denselben Problemen. Aber ich finde, man muss auch die andere Seite sehen: Die Gäste erwarten einen hohen Standard, und wir müssen die Kosten im Blick behalten.
Moderator: Frau Berger, was müsste sich aus Ihrer Sicht ändern?
Frau Berger: Ganz klar: mehr Personal und bessere Schulungen. Viele Kolleginnen und Kollegen wissen gar nicht, wie man bestimmte Flecken richtig behandelt. Und dann gibt es oft Beschwerden, weil irgendetwas nicht sauber ist.
Herr Klein: Da stimme ich teilweise zu. Aber mehr Personal kostet Geld. Wir haben zum Beispiel neue Staubsauger angeschafft, die effizienter sind. Das hat die Reinigungszeit verkürzt, ohne dass wir mehr Leute einstellen mussten.
Frau Berger: Effizientere Geräte sind gut, keine Frage. Aber die Verantwortung für die Sauberkeit liegt am Ende bei uns im Team. Wenn wir unter Zeitdruck stehen, passieren Fehler. Und dann ist der Vorfall da – und die Beschwerde kommt.
Moderator: Herr Klein, wie gehen Sie mit Beschwerden um?
Herr Klein: Wir nehmen jede Beschwerde ernst. Bei einem Vorfall prüfen wir sofort, was schiefgelaufen ist, und leiten eine Maßnahme ein. Zum Beispiel haben wir jetzt eine doppelte Kontrolle eingeführt: Die Reinigungskraft prüft selbst, und danach kommt noch eine Kollegin.
Frau Berger: Das ist ein guter Ansatz. Aber ich möchte betonen: Ohne regelmäßige Schulungen und ohne ausreichend Zeit wird das nicht funktionieren. Der Standard muss von Anfang an klar sein.
Moderator: Vielen Dank für diese Einblicke. Wir müssen jetzt leider zum nächsten Thema kommen.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is a new housekeeping employee, the other is an experienced colleague. The experienced colleague explains step by step how to clean a room. Use the phrases from the Redemittel.

Situation: In the housekeeping office, a new employee asks: 'Wie reinige ich ein Zimmer richtig?' The experienced colleague answers and describes the steps.

Zuerst lüfte ich das Zimmer. | Dann beziehe ich das Bett. | Danach fülle ich die Seife und das Shampoo auf. | Ich wechsle die Handtücher. | Zum Schluss kontrolliere ich das Zimmer.

WRAP-UP

You can now describe the room cleaning process step by step, using separable verbs correctly.

Next time: In the next lesson, we'll look at laundry, the minibar, and lost property.

UNIT 12 · EINHEIT 12 — HOUSEKEEPING & ZIMMER

Wäsche, Minibar & Fundsachen

By the end of this lesson you can: Ich kann Wäsche, Minibar und Fundsachen korrekt bearbeiten – mit Passiv + Perfekt über erledigte Aufgaben berichten.

WARM-UP

You are on the housekeeping team. A guest calls: he forgot his phone charger in the room and also wants to know if the minibar was refilled. How do you respond politely and report what has already been done?

Model answer: Guten Tag, Herr Müller. Die Minibar wurde bereits aufgefüllt. Ihre Fundsache – das Ladekabel – wurde gefunden und an der Rezeption abgegeben. Ich notiere das sofort.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Wäsche	laundry / linen (the laundry items)	Die schmutzige Wäsche wird jeden Morgen in den Wäschewagen gelegt. The dirty laundry is put into the laundry trolley every morning.
die Minibar	minibar	Die Minibar im Zimmer 214 muss noch aufgefüllt werden. The minibar in room 214 still needs to be refilled.
auffüllen	to refill / top up	Bitte füllen Sie die Getränke in der Minibar auf. Please refill the drinks in the minibar.
der Verbrauch	consumption / usage (what has been used)	Der Verbrauch aus der Minibar wird auf dem Formular notiert. The consumption from the minibar is noted on the form.
die Fundsache	lost property / found item	Eine Fundsache aus Zimmer 305 wurde an der Rezeption abgegeben. A found item from room 305 was handed in at reception.
melden	to report / announce	Der Fund wurde sofort der Hausdame gemeldet. The find was reported to the housekeeping manager immediately.

abgeben	to hand in / drop off	Gefundene Wertsachen müssen beim Fundbüro abgegeben werden. Found valuables must be handed in at the lost property office.
das Fundbüro	lost property office	Das Fundbüro ist im Erdgeschoss neben der Rezeption. The lost property office is on the ground floor next to reception.
notieren	to note down / write down	Bitte notieren Sie den Verbrauch und die Zimmernummer. Please note down the consumption and the room number.

GRAMMAR: PASSIV + PERFEKT (WURDE GEMELDET / WURDE ABGEGEBEN)

> **READ AND NOTICE**
> Hausdame: „Frau Yilmaz, was ist mit Zimmer 412 passiert?“ Zimmermädchen: „Die Minibar wurde aufgefüllt, und der Verbrauch wurde notiert. Aber eine Fundsache – ein Ring – wurde im Bad gefunden. Der Ring wurde sofort der Rezeption gemeldet und dann beim Fundbüro abgegeben.“ Hausdame: „Sehr gut. Wurde die Wäsche auch schon gewechselt?“ Zimmermädchen: „Ja, die Bettwäsche wurde gewechselt, aber die Handtücher wurden noch nicht gebracht.“

What do you notice? Look at the forms 'wurde aufgefüllt', 'wurde notiert', 'wurde gemeldet', 'wurde abgegeben'. Who does the action? Is the important thing the person or the action itself? What tense helper do you see?

The pattern: The forms are passive voice in the past (Präteritum passive): 'wurde' + past participle. The focus is on the action/result, not on who did it. In spoken reports about completed tasks, this is very common.

Pattern: **wurde + Partizip II** (for a completed action in the past, passive). Use it when the action or result matters more than the person. 'Die Minibar wurde aufgefüllt' = the minibar was refilled (by someone – not important who). For a question: 'Wurde die Wäsche schon gewechselt?' For negative: 'Die Handtücher wurden noch nicht gebracht.' #1 mistake: Do NOT use 'hat ... geworden' for passive. The correct passive past is 'wurde + participle' (e.g. 'wurde gemeldet'), not 'hat gemeldet geworden'.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses 'was/were + past participle' (was reported, was handed in). German uses 'wurde + past participle' for the same idea. Do not translate 'wurde' as 'became' here – it is the passive helper.

Die Fundsache wurde an der Rezeption abgegeben.	The found item was handed in at reception.
Der Verbrauch wurde auf dem Formular notiert.	The consumption was noted on the form.
Die Minibar wurde noch nicht aufgefüllt.	The minibar has not been refilled yet.
Wurde die schmutzige Wäsche schon abgeholt?	Has the dirty laundry been collected yet?
Die Fundsachen wurden gestern beim Fundbüro abgegeben.	The found items were handed in at the lost property office yesterday.
Der Ring wurde im Bad gefunden und sofort gemeldet.	The ring was found in the bathroom and reported immediately.
Die Handtücher wurden nicht gewechselt, weil die Wäsche noch nicht da war.	The towels were not changed because the laundry was not there yet.

USEFUL PHRASES

Die Minibar wurde bereits aufgefüllt.	To tell a guest or colleague that the minibar has already been refilled.
Der Verbrauch wurde notiert.	To confirm that the minibar consumption has been written down.
Eine Fundsache wurde in Zimmer ___ gefunden.	To report a found item and its location.
Die Fundsache wurde an der Rezeption / beim Fundbüro abgegeben.	To say where the found item was handed in.
Wurde die Wäsche schon gewechselt?	To ask whether the laundry/linen has been changed.
Das muss sofort gemeldet werden.	To say that something must be reported immediately (passive with modal).
Ich notiere das und gebe es weiter.	To promise to note something down and pass it on.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example

die Beschwerde	complaint	Der Gast hat eine schriftliche Beschwerde über den Lärm eingereicht. The guest submitted a written complaint about the noise.
die Reinigung	cleaning	Die Reinigung der Zimmer erfolgt jeden Morgen zwischen neun und elf Uhr. The cleaning of the rooms takes place every morning between nine and eleven.
der Mangel	defect, shortcoming	Der Mangel an Handtüchern wurde sofort behoben. The shortage of towels was fixed immediately.
die Entschädigung	compensation	Als Entschädigung für die Unannehmlichkeiten erhielt die Familie ein Frühstück. As compensation for the inconvenience, the family received a breakfast.
die Haftung	liability	Für verlorene Wertsachen übernimmt das Hotel keine Haftung. The hotel assumes no liability for lost valuables.
die Aufbewahrung	storage, safekeeping	Die Aufbewahrung von Fundsachen ist gesetzlich geregelt. The storage of lost property is regulated by law.
der Anspruch	claim, entitlement	Der Gast hat Anspruch auf eine saubere Unterkunft. The guest is entitled to clean accommodation.
die Sorgfalt	care, diligence	Das Personal arbeitet mit großer Sorgfalt. The staff work with great care.
die Verantwortung	responsibility	Die Leitung trägt die Verantwortung für die Einhaltung der Regeln. Management bears responsibility for compliance with the rules.
die Frist	deadline, time limit	Die Frist für die Abholung der Fundsache beträgt sechs Monate. The deadline for collecting the lost property is six months.
die Quittung	receipt	Bitte bewahren Sie die Quittung für die Minibar auf. Please keep the receipt for the minibar.
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit der Gäste ist das wichtigste Ziel des Hotels. Guest satisfaction is the hotel's most important goal.

die Richtlinie	guideline, policy	Die neue Richtlinie regelt den Umgang mit Fundsachen. The new policy regulates the handling of lost property.
die Nachfrage	inquiry, demand	Auf Nachfrage erhalten Gäste eine Kopie der Hausordnung. On request, guests receive a copy of the house rules.

PRACTICE

1. Wählen Sie die richtige Passivform: Die Fundsache ___ gestern beim Fundbüro abgegeben.

A. ist
B. hat
C. wird
D. wurde

√ Answer: wurde

Passive past with 'wurde + participle': 'wurde abgegeben' = was handed in.

2. Die Minibar ___ noch nicht aufgefüllt. (Passiv, Präteritum)

√ Answer: wurde

Use 'wurde' for passive past with a singular subject: 'Die Minibar wurde ... aufgefüllt.'

3. Put the sentence in the correct order:

notiert | auf | Der | Formular | wurde | dem | Verbrauch

√ Answer: Der Verbrauch wurde auf dem Formular notiert

Subject + 'wurde' + participle at the end: 'Der Verbrauch wurde auf dem Formular notiert.'

4. Match the German term with its English meaning:

die Wäsche	laundry / linen
die Minibar	minibar
die Fundsache	found item / lost property
das Fundbüro	lost property office
der Verbrauch	consumption

These are the key housekeeping terms for this lesson.

5. Which sentence correctly reports a completed action in the passive?

A. Die Handtücher wurden gewechselt.

B. Die Handtücher sind gewechselt worden.

C. Die Handtücher werden gewechselt gehabt.

D. Die Handtücher haben gewechselt geworden.

✓ Answer: Die Handtücher wurden gewechselt.

Passive past: 'wurden gewechselt' (plural). 'Wurden' is the past form of 'werden' for plural subjects.

6. Bitte ___ Sie den Verbrauch und die Zimmernummer. (verb: notieren, imperative Sie-form)

✓ Answer: notieren

Polite imperative with 'Sie': 'Bitte notieren Sie ...' – verb first, then 'Sie'.

READING

Beschwerde über den Umgang mit Fundsachen
Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, weil ich mit dem Umgang mit Fundsachen in Ihrem Hotel nicht zufrieden bin. Während meines Aufenthalts vom 3. bis 7. Mai habe ich meinen Laptop im Tagungsraum vergessen. Am nächsten Morgen habe ich den Verlust sofort an der Rezeption gemeldet. Die Mitarbeiterin notierte meine Daten und versprach, sich zu kümmern. Leider wurde ich danach nicht mehr informiert.

Erst nach drei Tagen erhielt ich die Auskunft, dass der Laptop gefunden und im Fundbüro abgegeben worden war. Dort wurde mir erklärt, dass die Aufbewahrung von Fundsachen nur zwei Wochen dauere. Diese Frist war mir nicht bekannt. Ich finde, dass Gäste darüber klarer informiert werden sollten.

Besonders ärgerlich war die Reaktion des Personals. Man sagte mir, für die Haftung sei das Hotel nicht zuständig. Ich sehe das anders: Wenn Gegenstände im Haus abgegeben werden, muss das Hotel mit Sorgfalt handeln und die Aufbewahrung ordentlich organisieren. Ein Mangel an Kommunikation war deutlich zu erkennen.

Ich habe daher zwei Forderungen. Erstens erwarte ich eine schriftliche Entschädigung für die Unannehmlichkeiten. Zweitens sollte das Hotel eine klare Richtlinie zum Umgang mit Fundsachen erstellen und diese den Gästen bei der Ankunft aushändigen. Auf Nachfrage sollte jeder Gast eine Quittung erhalten, wenn er etwas abgibt.

Ich hoffe auf eine schnelle Antwort und verbleibe mit freundlichen Grüßen
Claudia Berger

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel manager and a guest about how hotels handle lost property.

Radio-Diskussion: Fundsachen im Hotel

Moderatorin: Willkommen bei unserer Sendung. Heute geht es um Fundsachen in Hotels. Herr Weber, wie läuft das bei Ihnen?

Herr Weber: Also, bei uns wird jede Fundsache sofort gemeldet und im Fundbüro abgegeben. Wir notieren alles genau – Datum, Zimmernummer, Beschreibung.

Moderatorin: Und wie lange bleiben die Sachen da?

Herr Weber: Normalerweise sechs Monate. Danach dürfen wir sie spenden oder entsorgen. Die Aufbewahrung ist bei uns klar geregelt.

Frau Klein: Das klingt gut, aber ich habe andere Erfahrungen gemacht. Mein Handy wurde gefunden, aber niemand hat mich informiert. Ich musste dreimal anrufen.

Herr Weber: Das tut mir leid. Bei uns bekommt der Gast eine Nachricht, sobald etwas abgegeben wurde. Das ist Teil unserer Richtlinie.

Frau Klein: Und was ist mit der Haftung? Wenn etwas wegkommt, sagt das Hotel oft, es sei nicht zuständig.

Herr Weber: Ja, das ist ein schwieriges Thema. Für Wertsachen übernehmen wir keine Haftung, aber wir arbeiten mit großer Sorgfalt. Die Verantwortung liegt bei uns.

Moderatorin: Frau Klein, was würden Sie sich wünschen?

Frau Klein: Ich finde, Gäste sollten bei der Ankunft eine kurze Information bekommen. Und eine Quittung, wenn sie etwas abgeben. Das schafft Vertrauen.

Herr Weber: Das machen wir schon. Auf Nachfrage bekommt jeder Gast eine Quittung. Und die Zufriedenheit unserer Gäste ist uns wichtig.

Moderatorin: Vielen Dank für das Gespräch.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One of you is the housekeeping manager, the other is a room attendant. Report on room 512: what was refilled, what was noted, and what found item was handed in. Use passive past ('wurde + participle') at least three times.

Situation: Hausdame: „Frau Klein, wie ist der Stand in Zimmer 512?“ – Zimmermädchen: „Die Minibar wurde aufgefüllt, der Verbrauch wurde notiert. Eine Fundsache – ein Buch – wurde gefunden und an der Rezeption abgegeben. Die Wäsche wurde noch nicht gewechselt, weil die Handtücher fehlen.“

- Die Minibar wurde aufgefüllt.
- Der Verbrauch wurde notiert.
- Eine Fundsache wurde gefunden und abgegeben.
- Die Wäsche wurde noch nicht gewechselt.
- Wurde die Fundsache schon gemeldet?

WRAP-UP

You can now report on laundry, minibar and lost property using the passive past ('wurde + participle') and the key housekeeping vocabulary.

Next time: In the next lesson, 'An der Bar', you will learn how to take drink orders, mix simple drinks and speak politely with guests at the hotel bar.

Unit 13 · Einheit 13 — Bar & Getränkeservice

UNIT 13 · EINHEIT 13 — BAR & GETRÄNKESERVICE

An der Bar

By the end of this lesson you can: Ich kann Getränke an der Bar aufnehmen und servieren.

WARM-UP

Think of a bar you have visited. What did you order, and how did the bartender ask for your order?

Model answer: Ich möchte einen Cocktail, bitte. — Sehr gerne, welchen möchten Sie?

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Bar	the bar (counter or establishment)	Die Bar ist heute bis Mitternacht geöffnet. The bar is open until midnight today.
das Getränk	the drink (beverage)	Welches Getränk darf ich Ihnen bringen? Which drink may I bring you?
der Cocktail	the cocktail	Der Cocktail wird mit frischem Limettensaft gemixt. The cocktail is mixed with fresh lime juice.
das Bier	the beer	Ein kühles Bier vom Fass ist sehr beliebt. A cold draft beer is very popular.
das Glas	the glass	Ich bringe Ihnen ein frisches Glas, wenn Sie möchten. I'll bring you a fresh glass if you like.
mixen	to mix (a cocktail/drink)	Der Barkeeper mixt den Cocktail direkt vor den Gästen. The bartender mixes the cocktail right in front of the guests.
einschenken	to pour (a drink into a glass)	Ich schenke Ihnen das Bier langsam ein, damit es nicht schäumt. I'll pour the beer slowly for you so it doesn't foam.
die Bestellung	the order (in a restaurant/bar)	Ihre Bestellung ist gleich fertig. Your order will be ready soon.
die Happy Hour	the happy hour (discount period)	Während der Happy Hour sind alle Cocktails günstiger. During happy hour all cocktails are cheaper.

GRAMMAR: POLITE QUESTIONS AND QUANTITIES/UNITS (HÖFLICHE FRAGEN + MENGEN/EINHEITEN)

READ AND NOTICE

Gast: Guten Abend! Ich hätte gern einen Cocktail, bitte. Könnten Sie mir einen empfehlen? Barkeeper: Sehr gerne. Möchten Sie einen mit Rum oder lieber einen ohne Alkohol? Wir haben auch einen alkoholfreien Mojito. Gast: Oh, der klingt gut. Und wie viel kostet ein Glas davon? Barkeeper: Ein Glas kostet 8 Euro. Während der Happy Hour bis 19 Uhr nur 5 Euro. Möchten Sie vielleicht zwei Gläser bestellen? Dann bringe ich Ihnen gleich eine Flasche Wasser dazu. Gast: Ja, gerne. Und könnten Sie mir bitte noch eine kleine Schale Nüsse bringen? Barkeeper: Natürlich. Ich bringe Ihnen gleich alles an den Tisch.

What do you notice? Look at the polite requests (hätte gern, könnten, möchten) and the quantity words (ein Glas, zwei Gläser, eine Flasche, eine kleine Schale). What do you notice about how polite requests are formed and how quantities are expressed?

The pattern: Polite requests often use the Konjunktiv II (hätte gern, könnten Sie, möchten Sie) and the word 'bitte'. Quantities use a unit word (Glas, Flasche, Schale) + von + article, or just the unit + noun. Plural forms change: das Glas → die Gläser.

Pattern: Polite request = [Ich hätte gern / Könnten Sie / Möchten Sie] + [noun/verb] + bitte. Quantities: [number/article] + [unit] + (von) + [noun]. Use 'hätte gern' for 'I would like', 'könnten Sie' for 'could you', 'möchten Sie' for 'would you like'. For quantities, say 'ein Glas Wein', 'zwei Gläser Bier', 'eine Flasche Wasser'. Remember plural: das Glas → die Gläser. #1 mistake: Using 'ich will' instead of 'ich hätte gern' – 'ich will' sounds rude. Always use 'hätte gern' or 'möchte' with guests.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses 'I want' or 'Can I get', but German polite service prefers 'Ich hätte gern' or 'Ich möchte'. Also, English says 'a glass of wine', German often drops 'of': 'ein Glas Wein'.

Ich hätte gern einen Cocktail, bitte.	I would like a cocktail, please.
Könnten Sie mir ein Bier einschenken?	Could you pour me a beer?
Möchten Sie noch ein Glas Wasser?	Would you like another glass of water?
Wir hätten gern zwei Gläser Rotwein.	We would like two glasses of red wine.
Ich möchte bitte eine Flasche Mineralwasser bestellen.	I would like to order a bottle of mineral water, please.
Könnten Sie mir bitte die Happy Hour erklären?	Could you please explain the happy hour to me?

USEFUL PHRASES

Ich hätte gern ..., bitte.	To order a drink politely.
Könnten Sie mir ... bringen?	To ask the bartender to bring something.
Möchten Sie noch ein Glas ...?	To offer another drink.
Was darf ich Ihnen bringen?	To ask for the guest's order.
Ein Glas / eine Flasche / eine Schale ...	To specify quantities.
Während der Happy Hour ...	To mention happy hour deals.
Ihre Bestellung ist gleich fertig.	To tell the guest their order is coming.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Theke	bar counter	Die Gläser stehen hinter der Theke. The glasses are behind the bar counter.
der Barkeeper	bartender	Der Barkeeper mixt den Cocktail in wenigen Sekunden. The bartender mixes the cocktail in a few seconds.
die Kellnerin	waitress	Die Kellnerin bringt die Getränke an den Tisch. The waitress brings the drinks to the table.
die Rechnung	bill, check	Können wir bitte die Rechnung bekommen? Can we have the bill, please?
das Trinkgeld	tip	In Deutschland gibt man oft zehn Prozent Trinkgeld. In Germany people often give a ten percent tip.
die Flasche	bottle	Eine Flasche Wasser kostet hier drei Euro. A bottle of water costs three euros here.
der Becher	cup (plastic/ paper)	Der Kaffee to go kommt in einem Becher. The coffee to go comes in a cup.
der Eiswürfel	ice cube	Möchten Sie Eiswürfel in Ihrem Getränk? Would you like ice cubes in your drink?
die Scheibe	slice	Ich hätte gern eine Scheibe Zitrone im Cocktail. I would like a slice of lemon in my cocktail.
der Alkohol	alcohol	Dieser Cocktail enthält keinen Alkohol. This cocktail contains no alcohol.

die Schicht	shift	Sie arbeitet heute Abend eine lange Schicht. She is working a long shift this evening.
der Umsatz	turnover, revenue	Der Umsatz steigt am Wochenende deutlich. The turnover rises significantly at the weekend.
die Atmosphäre	atmosphere	Die Atmosphäre in dieser Bar ist sehr entspannt. The atmosphere in this bar is very relaxed.
der Gast	guest, customer	Der Gast möchte draußen sitzen. The guest would like to sit outside.

PRACTICE

1. Which is the most polite way to order a drink?

A. Ich hätte gern ein Bier, bitte.

B. Ein Bier!

C. Gib mir ein Bier.

D. Ich will ein Bier.

√ Answer: Ich hätte gern ein Bier, bitte.

'Ich hätte gern … bitte' is the polite form. 'Ich will' sounds demanding.

2. Könnten Sie mir bitte zwei ___ Rotwein bringen?

√ Answer: Gläser

The plural of 'das Glas' is 'die Gläser'. After 'zwei' you need the plural.

3. Put the words in the correct order to make a polite offer:

Sie | Möchten | noch | ein | Glas | Wasser?

√ Answer: Möchten Sie noch ein Glas Wasser?

In a question, the verb comes first: 'Möchten Sie noch ein Glas Wasser?'

4. Match the quantity phrase with its meaning:

ein Glas Bier	a glass of beer
eine Flasche Wasser	a bottle of water
zwei Gläser Wein	two glasses of wine
eine Schale Nüsse	a bowl of nuts

These are common quantity expressions at a bar.

5. Which sentence correctly uses a polite question to ask for the bill?

A. Bringen Sie die Rechnung.

B. Die Rechnung!

C. Ich will zahlen.

D. Könnten Sie mir bitte die Rechnung bringen?

√ Answer: Könnten Sie mir bitte die Rechnung bringen?

'Könnten Sie ...?' is a polite request form.

6. Während der Happy Hour sind alle Cocktails ___ (cheaper).

√ Answer: günstiger

The comparative of 'günstig' is 'günstiger'. It means 'cheaper'.

READING

Bar-Kultur in Deutschland: Mehr als nur Getränke
In deutschen Städten sind Bars nicht nur Orte, an denen man Alkohol trinkt. Sie sind Treffpunkte, an denen Menschen nach der Arbeit entspannen und miteinander reden. Besonders in den letzten Jahren hat sich die Bar-Kultur verändert: Immer mehr Gäste achten auf Qualität und Atmosphäre, nicht nur auf den Preis.

Ein Barkeeper in Berlin erzählt: „Früher haben die Leute einfach ein Bier bestellt. Heute fragen sie nach den Zutaten, nach Eiswürfeln oder ob der Cocktail auch ohne Alkohol gut schmeckt.“ Für ihn bedeutet das mehr Arbeit, aber auch mehr Freude. Er mixt jeden Drink frisch und achtet darauf, dass die Gläser sauber sind und die Theke ordentlich aussieht.

Auch die Kellnerinnen und Kellner haben mehr Aufgaben. Sie müssen nicht nur die Bestellung aufnehmen, sondern auch beraten: Welcher Cocktail passt zu welchem Essen? Wie viel Trinkgeld ist üblich? In Deutschland gibt man normalerweise fünf bis zehn Prozent. Die Rechnung wird oft am Tisch bezahlt, und der Gast entscheidet, ob er mit Karte oder bar zahlen möchte.

Doch nicht alles ist positiv. Einige Bar-Besitzer klagen über hohe Kosten. Die Mieten in den Innenstädten steigen, und auch die Preise für Flaschen und frisches Obst sind höher geworden. „Eine Flasche guten Gins bekommt man nicht mehr für zehn Euro“, sagt eine Barfrau aus Hamburg. „Und die Gäste erwarten trotzdem, dass der Cocktail nur acht Euro kostet.“ Der Umsatz pro Gast sei gleich geblieben, aber die Ausgaben seien gestiegen.

Trotzdem bleibt die Stimmung gut. Viele Bars setzen auf kleine Snacks, wie eine Scheibe Brot mit Käse oder einen Becher Suppe für den kleinen Hunger. Die Atmosphäre ist oft entspannter als im Restaurant, und man kann in Ruhe eine Schicht im Büro vergessen. Wer in einer Bar arbeitet, braucht Geduld und Freundlichkeit – aber die meisten machen ihren Job gern.

Für die Zukunft wünschen sich viele Gastronomen weniger Regeln und mehr Zeit für ihre Gäste. Eins ist klar: Die Bar bleibt ein wichtiger Teil des städtischen Lebens, auch wenn sich die Getränke und die Preise ändern.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a bar owner and a customer about the pros and cons of Happy Hour offers.

Diskussion: Lohnt sich die Happy Hour?

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Stadtgespräch“. Heute geht es um die Happy Hour. Frau Meier, Sie führen eine Bar in der Innenstadt. Was halten Sie davon?

Frau Meier: Also, ich muss ehrlich sagen, ich bin kein großer Fan. Klar, in der Happy Hour kommen mehr Gäste, aber sie bestellen meistens nur die billigen Getränke. Der Umsatz steigt nicht wirklich, und die Kellnerinnen haben mehr Stress.

Moderator: Aber viele Gäste freuen sich über die günstigen Preise, oder?

Frau Meier: Ja, schon. Aber ich habe oft das Gefühl, dass die Atmosphäre darunter leidet. Die Leute trinken schnell, weil die Happy Hour nur eine Stunde dauert. Dann wird es laut, und die Gäste, die in Ruhe etwas essen wollen, fühlen sich gestört.

Moderator: Herr Schmidt, Sie sind Stammgast in dieser Bar. Wie sehen Sie das?

Herr Schmidt: Ich sehe das anders. Für mich ist die Happy Hour eine tolle Sache. Ich treffe mich nach der Arbeit mit Kollegen, und da ist es schön, wenn man nicht so viel bezahlt. Ich gebe trotzdem Trinkgeld, das ist für mich selbstverständlich.

Frau Meier: Das weiß ich zu schätzen, wirklich. Aber viele Gäste geben in der Happy Hour weniger Trinkgeld, weil sie denken, die Getränke seien schon billig genug.

Herr Schmidt: Kann ich nicht bestätigen. Ich kenne viele, die extra kommen, weil sie die Atmosphäre mögen. Man lernt Leute kennen, es ist entspannt. Und wenn ich eine Flasche Bier bestelle, ist es mir egal, ob sie einen Euro mehr oder weniger kostet.

Moderator: Frau Meier, was würden Sie stattdessen empfehlen?

Frau Meier: Ich würde lieber kleine Snacks anbieten, zum Beispiel eine Scheibe Brot mit Käse oder einen Becher Suppe. Das ist günstig für uns und die Gäste bleiben länger. Und wir könnten die Happy Hour auf zwei Stunden verlängern, dann ist der Stress nicht so groß.

Herr Schmidt: Zwei Stunden klingt gut. Aber ehrlich gesagt, ich komme wegen der Getränke. Wenn die Preise zu hoch sind, gehe ich woanders hin.

Moderator: Das ist ein interessanter Punkt. Frau Meier, was sagen Ihre Gäste dazu?

Frau Meier: Viele verstehen es, aber einige beschweren sich. Ich versuche, einen Kompromiss zu finden: In der Happy Hour gibt es nur ausgewählte Getränke, und wir achten darauf, dass genug Eiswürfel und frische Scheiben Zitrone da sind. Das kostet uns mehr, aber die Qualität stimmt.

Moderator: Das war ein spannendes Gespräch. Vielen Dank, Frau Meier und Herr Schmidt.

SPEAKING TASK

Work in pairs. One is the guest, one is the bartender. The guest orders two drinks politely, asks about happy hour, and orders a snack. The bartender offers alternatives and confirms the order. Use the polite forms and quantity words.

Situation: In a hotel bar during happy hour. The guest wants a cocktail and a beer, and asks for some nuts.

- Ich hätte gern …, bitte.
- Könnten Sie mir … bringen?
- Möchten Sie noch ein Glas …?
- Während der Happy Hour …
- Ihre Bestellung ist gleich fertig.

WRAP-UP

You can now take and serve drink orders at a bar using polite questions and quantity expressions.

Next time: Next lesson: Jugendschutz & verantwortungsvoller Ausschank – how to handle age verification and responsible service of alcohol.

UNIT 13 · EINHEIT 13 — BAR & GETRÄNKESERVICE

Jugendschutz & verantwortungsvoller Ausschank

By the end of this lesson you can: I can explain the rules for youth protection when serving alcohol.

WARM-UP

Have you ever had to refuse to serve alcohol to a guest? What happened?
Model answer: Ja, ich musste einmal einem Gast Alkohol verweigern, weil er keinen Ausweis hatte.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Jugendschutz	youth protection (laws to protect minors)	Der Jugendschutz ist im Gastgewerbe sehr wichtig. Youth protection is very important in the hospitality industry.
der Ausweis	ID card, identification document	Bitte zeigen Sie mir Ihren Ausweis. Please show me your ID.
das Alter	age	Man muss das Alter des Gastes kontrollieren. You have to check the guest's age.
der Alkohol	alcohol	Alkohol darf nur an volljährige Gäste ausgeschenkt werden. Alcohol may only be served to adult guests.
der Ausschank	serving (of drinks), dispensing	Beim Ausschank von Alkohol müssen wir die Regeln beachten. When serving alcohol, we must follow the rules.
kontrollieren	to check, to control	Wir müssen den Ausweis genau kontrollieren. We must check the ID carefully.
verweigern	to refuse	Wenn der Gast zu jung ist, müssen wir den Ausschank verweigern. If the guest is too young, we must refuse to serve.
volljährig	of legal age (18 or older)	In Deutschland ist man mit 18 Jahren volljährig. In Germany, you are of legal age at 18.

die Verantwortung	responsibility	Die Bar hat eine große Verantwortung beim Ausschank. The bar has a great responsibility when serving alcohol.

GRAMMAR: VORSCHRIFTEN (DÜRFEN / DÜRFEN NICHT) + KONDITIONAL

READ AND NOTICE

A: Darf ich meinem Sohn ein Bier bestellen? B: Das hängt vom Alter ab. Wenn er noch keine 16 ist, dürfen wir ihm keinen Alkohol ausschenken. A: Und wenn er 16 ist? B: Ab 16 dürfen Jugendliche Bier und Wein trinken, aber keinen Schnaps. Wir müssen aber den Ausweis kontrollieren – ohne Ausweis dürfen wir im Zweifel keinen Alkohol ausschenken.

What do you notice? Look at the forms 'dürfen' and 'dürfen nicht'. What do you notice about how permission and prohibition are expressed?

The pattern: The modal verb 'dürfen' expresses permission or prohibition. 'dürfen nicht' means 'must not' or 'are not allowed to'. It is often used with conditions (wenn...).

Pattern: subject + dürfen + [nicht] + infinitive at the end. Use 'dürfen' to say what is allowed or not allowed. 'dürfen nicht' means 'must not' (prohibition). For conditions, use 'wenn' + subordinate clause. Example: 'Sie dürfen keinen Alkohol ausschenken, wenn der Gast minderjährig ist.'

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

In English, we often use 'must not' for prohibition, but in German 'dürfen nicht' is more common for rules and permissions. 'Nicht müssen' means 'not have to', which is different from 'dürfen nicht' (must not).

Sie dürfen Alkohol an volljährige Gäste ausschenken.	You may serve alcohol to adult guests.
Sie dürfen keinen Alkohol an Minderjährige ausschenken.	You must not serve alcohol to minors.
Dürfen wir Bier an 16-Jährige ausschenken?	May we serve beer to 16-year-olds?
Wenn ein Gast keinen Ausweis hat, dürfen wir keinen Alkohol ausschenken.	If a guest has no ID, we must not serve alcohol.
Sie dürfen den Gast nicht bedienen, wenn er betrunken ist.	You must not serve the guest if he is drunk.

Wir dürfen den Ausschank verweigern, wenn der Gast zu jung ist.	We may refuse service if the guest is too young.

USEFUL PHRASES

Darf ich Ihren Ausweis sehen, bitte?	to ask for ID politely
Sie sind noch nicht volljährig, deshalb darf ich Ihnen keinen Alkohol ausschenken.	to explain why you must refuse alcohol
Es tut mir leid, aber ich darf Ihnen keinen Alkohol geben.	to refuse politely
Wenn Sie keinen Ausweis haben, kann ich Ihnen leider nichts ausschenken.	to state the condition for refusal
Das ist gesetzlich nicht erlaubt.	to state that something is not allowed by law
Ich muss den Jugendschutz beachten.	to explain your responsibility

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Vorschrift	regulation / rule	Laut Vorschrift darf man erst ab 18 Jahren Alkohol ausschenken. According to the regulation, you may only serve alcohol from the age of 18.
die Altersgrenze	age limit	Die Altersgrenze für Bier und Wein liegt in Deutschland bei 16 Jahren. The age limit for beer and wine in Germany is 16.
der Ausweis	ID card	Wenn der Gast jünger aussieht, muss das Personal den Ausweis verlangen. If the guest looks younger, the staff must ask for the ID card.
die Schulung	training course	Neue Mitarbeiter bekommen vor dem ersten Arbeitstag eine Schulung zum Jugendschutz. New employees get a training course on youth protection before their first day.
die Aufsicht	supervision	Neue Mitarbeiter arbeiten zuerst unter der Aufsicht einer erfahrenen Kollegin. New staff work under the supervision of an experienced colleague at first.

die Strafe	penalty / fine	Wer gegen das Gesetz verstößt, muss mit einer hohen Strafe rechnen. Anyone who breaks the law has to expect a high penalty.
der Verstoß	violation / breach	Ein Verstoß gegen die Vorschriften kann dem Lokal die Lizenz kosten. A violation of the regulations can cost the venue its licence.
die Genehmigung	permit / licence	Ohne Genehmigung darf das Restaurant keinen Alkohol ausschenken. Without a permit, the restaurant may not serve alcohol.
der Gastwirt	publican / innkeeper	Der Gastwirt ist dafür verantwortlich, dass die Regeln eingehalten werden. The publican is responsible for ensuring that the rules are followed.
die Verantwortung tragen	to bear responsibility	Für die Kontrolle der Ausweise tragen die Mitarbeiter die Verantwortung. The staff bear responsibility for checking the IDs.
verantwortungsvoll	responsible	Ein verantwortungsvoller Umgang mit Alkohol sollte schon in der Schule Thema sein. Responsible handling of alcohol should already be a topic at school.
der Alkoholgehalt	alcohol content	Bei Getränken mit hohem Alkoholgehalt ist besondere Vorsicht nötig. Special care is needed with drinks that have a high alcohol content.
die Ausweiskontrolle	ID check	Bei der Ausweiskontrolle ist ein Blick auf das Geburtsdatum besonders wichtig. During the ID check, a look at the date of birth is especially important.
die Verantwortung übernehmen	to take on responsibility	Junge Mitarbeiter müssen lernen, im Ausschank Verantwortung zu übernehmen. Young employees must learn to take on responsibility when serving.

PRACTICE

1. Welcher Satz ist richtig?

A. Sie dürfen keinen Alkohol an Minderjährige ausschenken.
B. Sie dürfen Alkohol nicht an Minderjährige ausschenken.
C. Sie dürfen nicht Alkohol an Minderjährige ausschenken.
D. Sie dürfen an Minderjährige keinen Alkohol ausschenken.

✓ Answer: Sie dürfen keinen Alkohol an Minderjährige ausschenken.

In a sentence with 'dürfen', 'nicht' or 'kein' comes after the modal verb and before the infinitive. 'keinen Alkohol' is the negated object.

2. Wenn der Gast zu jung ist, ___ wir den Ausschank verweigern.

✓ Answer: müssen

We use 'müssen' to express obligation: we must refuse service.

3. Put the words in the correct order:

Alkohol | dürfen | keinen | Wir | ausschenken | Gast | wenn | der | ist | minderjährig

✓ Answer: Wir dürfen keinen Alkohol ausschenken wenn der Gast minderjährig ist

The modal verb 'dürfen' comes second, the infinitive 'ausschenken' at the end. The 'wenn' clause follows: Wir dürfen keinen Alkohol ausschenken, wenn der Gast minderjährig ist.

4. Match the German terms with their English meanings:

der Jugendschutz	youth protection
der Ausweis	ID card
verweigern	to refuse
volljährig	of legal age

These are key terms for youth protection in alcohol service.

5. Was bedeutet 'dürfen nicht'?

A. cannot
B. must not / are not allowed to
C. should not
D. do not have to

✓ Answer: must not / are not allowed to

'dürfen nicht' expresses prohibition, while 'nicht müssen' means 'not have to'.

6. Ich ___ Ihnen leider keinen Alkohol ausschenken, weil Sie noch nicht volljährig sind.

✓ Answer: darf

The modal verb 'dürfen' is conjugated as 'darf' for 'ich'.

READING

Jugendschutz im Ausschank: Regeln, die alle angehen

Wer in Deutschland Alkohol ausschenkt, trägt eine große Verantwortung. Das gilt für große Restaurants genauso wie für kleine Kneipen und für das Personal an der Theke. Die Regeln sind klar: Bier und Wein dürfen Jugendliche ab 16 Jahren trinken, Schnaps und andere Getränke mit hohem Alkoholgehalt erst ab 18. Wer volljährig ist, darf alles bestellen.

In der Praxis beginnt der Jugendschutz aber nicht erst beim Verkauf, sondern schon bei der Ausweiskontrolle. Sieht ein Gast jünger aus als 18, muss das Personal den Ausweis verlangen. Ein kurzer Blick auf das Geburtsdatum reicht oft nicht – manche Ausweise sind abgelaufen, andere gehören gar nicht dem Gast. Deshalb schulen viele Betriebe ihre Mitarbeiter regelmäßig. In der Schulung lernen die jungen Leute, höflich, aber bestimmt zu fragen und im Zweifel lieber „nein“ zu sagen.

Der Gastwirt ist für diese Kontrolle verantwortlich. Er muss dafür sorgen, dass alle Vorschriften eingehalten werden. Bei einem Verstoß drohen eine Strafe und im schlimmsten Fall der Verlust der Genehmigung. Manche Wirte finden die Regeln zu streng, doch die meisten sehen sie als Teil ihrer Verantwortung. Ein verantwortungsvoller Ausschank schützt nicht nur die Jugendlichen, sondern auch das Ansehen des Betriebs.

Kritik gibt es trotzdem. Jugendliche versuchen immer wieder, mit gefälschten Ausweisen Alkohol zu kaufen. Wenn das Personal nicht genau hinsieht, ist der Verstoß schnell passiert. Deshalb sagen viele Fachleute: Eine gute Schulung ist wichtiger als jede Strafe. Wer die Regeln kennt und versteht, warum es sie gibt, kontrolliert aufmerksamer – und das hilft am Ende allen.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses youth protection in bars with a publican and a youth worker.

Diskussion: Wie streng muss der Jugendschutz sein?

Moderatorin: Willkommen bei „Thema heute“. Heute geht's um Jugendschutz im Ausschank. Herr Kessler, Sie führen eine Kneipe in der Innenstadt. Wie läuft das bei Ihnen mit der Ausweiskontrolle?

Herr Kessler: Ja, also, ehrlich gesagt, das ist manchmal ganz schön anstrengend. Wir fragen jeden, der jünger aussieht als achtzehn. Und wenn jemand keinen Ausweis dabei hat, dann gibt's eben keinen Alkohol. Punkt.

Moderatorin: Und wie reagieren die Gäste darauf?

Herr Kessler: Die meisten verstehen das. Klar, ein paar werden sauer, aber das ist mir egal. Ich hab die Verantwortung, und bei einem Verstoß riskier ich meine Genehmigung. Das ist es nicht wert.

Moderatorin: Frau Yilmaz, Sie arbeiten mit Jugendlichen. Was sagen Sie dazu?

Frau Yilmaz: Ich finde, Herr Kessler macht das genau richtig. Aber ich glaube, die Regeln allein reichen nicht. Viele Jugendliche kennen die Altersgrenze gar nicht genau. Die denken, ab sechzehn ist alles erlaubt, auch Schnaps.

Moderatorin: Also braucht es mehr Aufklärung?

Frau Yilmaz: Genau. In der Schule, im Verein, überall. Eine Schulung für das Personal ist wichtig, keine Frage. Aber wir müssen auch mit den Jugendlichen selbst reden. Wenn sie verstehen, warum es die Vorschrift gibt, halten sie sich eher daran.

Herr Kessler: Da stimme ich zu. Aber ich muss auch sagen: Eine Strafe allein hilft nicht. Wir hatten mal einen Praktikanten, der hat nicht richtig hingeschaut. Der hat Ärger bekommen, obwohl er nur zwei Tage da war. Das war nicht fair.

Frau Yilmaz: Das sehe ich ähnlich. Junge Mitarbeiter brauchen eine gute Schulung, bevor sie allein an der Theke stehen. Dann passieren solche Fehler seltener.

Moderatorin: Ein gutes Schlusswort. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is a bartender, the other is a guest who looks young and wants to order a beer. Act out the conversation. The bartender must ask for ID, check the age, and refuse if necessary. Use the phrases from the Redemittel.

Situation: A guest comes to the bar and orders a beer. The bartender is not sure if the guest is old enough.

- Darf ich Ihren Ausweis sehen, bitte?
- Sie sind noch nicht volljährig, deshalb darf ich Ihnen keinen Alkohol ausschenken.
- Es tut mir leid, aber ich darf Ihnen keinen Alkohol geben.

WRAP-UP

You can now explain the rules for youth protection when serving alcohol, using 'dürfen' and 'dürfen nicht' with conditions.

Next time: In the next lesson, we will learn about organizing and serving at events and banquets (Veranstaltungen & Bankett).

Unit 14 · Einheit 14 — Veranstaltungen & Bankett

UNIT 14 · EINHEIT 14 — VERANSTALTUNGEN & BANKETT

Veranstaltungen & Bankett

By the end of this lesson you can: Ich kann eine Veranstaltung und ein Bankett vorbereiten und begleiten. (I can prepare and support an event and a banquet.)

WARM-UP

Think of a big event you have worked at (wedding, conference, gala). What was the most stressful part of the preparation?

Model answer: Beim letzten Bankett mussten wir den Saal in zwei Stunden aufbauen und bestuhlen. Der Ablaufplan war sehr streng.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Veranstaltung	the event (general)	Die Veranstaltung beginnt um 18 Uhr im großen Saal. The event starts at 6 p.m. in the large hall.
das Bankett	the banquet (formal festive meal)	Für das Bankett decken wir die Tische mit weißer Leinenwäsche. For the banquet we set the tables with white linen.
die Tagung	the conference / meeting	Die Tagung hat 80 Teilnehmer und braucht drei Tagungsräume. The conference has 80 participants and needs three meeting rooms.
das Buffet	the buffet	Das Buffet wird um 19 Uhr eröffnet; vorher bleiben die Warmhaltebehälter geschlossen. The buffet opens at 7 p.m.; before that the warming trays stay closed.
der Ablaufplan	the schedule / run sheet	Laut Ablaufplan werden die Vorspeisen um 19:30 Uhr serviert. According to the schedule, the starters are served at 7:30 p.m.
aufbauen	to set up (tables, equipment)	Wir bauen die Stehtische schon am Vormittag auf. We set up the standing tables already in the morning.
bestuhlen	to arrange/set up chairs (seating)	Der Saal wird für 120 Personen bestuhlt. The hall is set up with seating for 120 people.

die Technik	the technical equipment / AV	Die Technik muss vor der Tagung getestet werden: Mikrofon, Beamer und Licht. The technical equipment must be tested before the conference: microphone, projector and light.
die Gästezahl	the number of guests	Bitte bestätigen Sie uns die Gästezahl bis Freitag. Please confirm the number of guests to us by Friday.

GRAMMAR: ZEIT-/ABLAUFANGABEN + PASSIV (WIRD AUFGEBAUT) — TIME/SEQUENCE EXPRESSIONS WITH THE PASSIVE VOICE

> **READ AND NOTICE**
> Im Bankettbüro: „Wann wird der Saal aufgebaut?“ – „Der Saal wird ab 14 Uhr aufgebaut. Zuerst werden die Tische gestellt, dann wird bestuhlt. Um 17 Uhr wird die Technik getestet. Das Buffet wird um 19 Uhr eröffnet.“

What do you notice? Look at the forms 'wird aufgebaut', 'werden gestellt', 'wird getestet', 'wird eröffnet'. Who does the action? Is the person important here? What tense is used?

The pattern: The sentences are passive (werden + past participle). The focus is on the action and the time, not on who does it. The tense is present passive: 'wird/werden + Partizip II'. Time expressions (ab 14 Uhr, zuerst, dann, um 17 Uhr) structure the sequence.

Pattern: [time expression] + werden + ... + past participle. Use the passive when the action or the schedule is important, not the person. 'werden' changes with the subject: singular → wird, plural → werden. The past participle goes to the end. #1 mistake: forgetting that 'werden' must agree with the subject (die Tische werden gestellt, not 'die Tische wird gestellt').

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses passive with 'be + past participle' (The hall is set up). German uses 'werden + past participle' and the time expression often comes first: 'Um 14 Uhr wird der Saal aufgebaut.'

Der Saal wird ab 14 Uhr aufgebaut.	The hall is set up from 2 p.m.
Die Stühle werden für 120 Gäste bestuhlt.	The chairs are arranged for 120 guests.
Die Technik wird vor der Tagung getestet.	The technical equipment is tested before the conference.
Das Buffet wird um 19 Uhr eröffnet.	The buffet is opened at 7 p.m.
Die Gästezahl wird bis Freitag bestätigt.	The number of guests is confirmed by Friday.

Zuerst werden die Tische gestellt, dann wird bestuhlt.	First the tables are set, then the chairs are arranged.
Wird der Ablaufplan noch geändert?	Is the schedule still being changed?
Die Gläser werden nicht vor 18 Uhr aufgestellt.	The glasses are not put out before 6 p.m.

USEFUL PHRASES

Laut Ablaufplan wird …	To refer to the schedule: 'According to the schedule, … is done.'
Der Saal wird für … Personen bestuhlt.	To state seating capacity in passive.
Die Technik muss noch getestet werden.	To say something still needs to be done (passive with modal).
Bitte bestätigen Sie uns die Gästezahl bis …	Polite request to confirm guest numbers.
Zuerst … , dann … , danach …	To describe the sequence of preparations.
Das Buffet wird um … eröffnet.	To announce buffet opening time.
Können Sie mir sagen, wann … aufgebaut wird?	Indirect question to ask about timing.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Bewirtung	catering / hospitality (serving food and drink to guests)	Für die Bewirtung der Gäste ist ein externer Dienstleister zuständig. An external service provider is responsible for catering for the guests.
die Sitzordnung	seating arrangement	Die Sitzordnung am Bankett haben wir nach den Wünschen des Brautpaares geplant. We planned the seating arrangement at the banquet according to the wishes of the bridal couple.

die Anmeldung	registration / sign-up	Ohne vorherige Anmeldung kann leider niemand an der Tagung teilnehmen. Unfortunately nobody can take part in the conference without prior registration.
die Teilnehmerzahl	number of participants	Die Teilnehmerzahl ist auf achtzig Personen begrenzt. The number of participants is limited to eighty people.
die Rückmeldung	response / feedback / reply	Bis Freitag brauchen wir eine Rückmeldung von allen Referenten. We need a reply from all the speakers by Friday.
die Verpflegung	food and drink / catering provisions	Die Verpflegung während der Pausen übernimmt das Hotel. The hotel takes care of the food and drink during the breaks.
der Zeitplan	schedule / timetable	Der Zeitplan muss noch einmal geprüft werden, sonst wird es zu knapp. The schedule has to be checked once more, otherwise it will be too tight.
die Ausstattung	equipment / furnishings / facilities	Die technische Ausstattung des Saals ist modern und zuverlässig. The technical equipment of the hall is modern and reliable.
der Saal	hall / large room	Der Saal wird am Vorabend für das Bankett hergerichtet. The hall is prepared for the banquet the evening before.
die Reservierung	reservation / booking	Die Reservierung der Zimmer wurde vom Büro bestätigt. The booking of the rooms was confirmed by the office.
die Kosten	costs / expenses	Die Kosten für die Technik sind im Angebot nicht enthalten. The costs for the technical equipment are not included in the offer.
der Referent	speaker / lecturer (male)	Der Referent hat seinen Vortrag kurzfristig abgesagt. The speaker cancelled his talk at short notice.

die Pause	break / pause	Nach der zweiten Pause wird das Buffet eröffnet. After the second break the buffet will be opened.
die Bestuhlung	seating / chairs and tables arrangement	Die Bestuhlung im Saal wird am Morgen vor der Tagung aufgebaut. The seating in the hall is set up on the morning before the conference.

PRACTICE

1. Wählen Sie die richtige Passivform: Die Tische ___ um 14 Uhr aufgebaut.

A. werden
B. wird
C. wurde
D. worden

✓ **Answer: werden**

'Die Tische' is plural, so the present passive needs 'werden'.

2. Der Saal ___ für 100 Gäste bestuhlt. (werden, Präsens)

✓ **Answer: wird**

'Der Saal' is singular, so 'wird' + past participle.

3. Put the sentence in the correct order:

eröffnet | das | Um | wird | Buffet | 19 | Uhr

✓ **Answer: Um 19 Uhr wird das Buffet eröffnet**

Time expression first, then 'wird', then subject, then past participle at the end.

4. Match the German term with its English meaning:

die Tagung	conference
der Ablaufplan	schedule/run sheet
bestuhlen	to arrange chairs
die Gästezahl	number of guests

These are key terms for event preparation.

5. Which sentence correctly uses the passive with a time expression?

A. Zuerst die Technik getestet wird.

B. Zuerst die Technik wird getestet.

C. Zuerst wird getestet die Technik.

D. Zuerst wird die Technik getestet.

✓ Answer: Zuerst wird die Technik getestet.

In a main clause, the finite verb 'wird' comes second; the past participle goes to the end.

6. Die Gläser ___ erst kurz vor dem Empfang aufgestellt. (werden, Präsens, plural)

✓ Answer: werden

'Die Gläser' is plural, so 'werden' is correct.

READING

Wenn der Ablaufplan zum Stress wird – ein Erfahrungsbericht

Große Veranstaltungen wirken auf Gäste immer leicht und selbstverständlich. Man kommt an, wird freundlich begrüßt, findet seinen Platz und genießt das Buffet. Dass hinter einem solchen Abend oft Wochen harter Arbeit stecken, sieht niemand. Ich arbeite seit fünf Jahren in einem Hotel und begleite Tagungen und Bankette. In dieser Zeit habe ich gelernt, dass der schönste Ablaufplan nichts nützt, wenn die kleinen Dinge nicht stimmen.

Nehmen wir ein Beispiel aus dem letzten Monat. Wir hatten eine Tagung mit achtzig Teilnehmern. Die Anmeldung lief gut, die Teilnehmerzahl war früh bekannt, und die Reservierung der Zimmer wurde rechtzeitig bestätigt. Trotzdem wurde es am Ende hektisch. Warum? Weil der Zeitplan zu eng war. Zwischen zwei Vorträgen war nur eine Pause von zehn Minuten eingeplant. In dieser Zeit sollte der Saal umgebaut werden – die Bestuhlung musste verändert und die Technik neu angeschlossen werden. Das war einfach nicht zu schaffen.

Der Referent des zweiten Vortrags war darüber sichtlich verärgert. Er musste fast zwanzig Minuten warten, und einige Gäste verließen in der Zwischenzeit den Saal. Später beschwerten sich mehrere Teilnehmer über die Verpflegung, weil das Buffet zu spät eröffnet wurde. Die Rückmeldungen am Ende der Tagung waren entsprechend schlecht.

Was habe ich daraus gelernt? Erstens: Ein Ablaufplan muss realistisch sein. Wer zu viel in einen Tag packt, verliert am Ende mehr Zeit, als er gewinnt. Zweitens: Die Ausstattung des Saals und die Bestuhlung sollten am Vorabend geprüft werden, nicht erst am Morgen. Und drittens: Die Kosten für Personal und Technik dürfen nicht der Grund sein, an der Bewirtung zu sparen. Gute Bewirtung ist keine Nebensache, sondern ein wichtiger Teil der Veranstaltung.

Natürlich kann man nicht alles planen. Manchmal fällt ein Referent kurzfristig aus, manchmal wird die Technik kaputt. Aber wenn der Rahmen stimmt, lassen sich solche Probleme lösen, ohne dass die Gäste es merken. Eine gute Veranstaltung wird nicht durch einen perfekten Plan aufgebaut, sondern durch ein Team, das ruhig bleibt, wenn der Plan nicht mehr funktioniert.

LISTENING — TRANSCRIPT

In a radio studio, a presenter talks with a hotel event manager and a frequent conference participant about what makes an event successful.

Radio-Diskussion: Was macht eine gute Tagung aus?

Moderator: Willkommen bei unserem Gespräch am Mittag. Heute geht es um Tagungen und Bankette. Frau Berger, Sie organisieren solche Veranstaltungen seit vielen Jahren. Was ist das Wichtigste?

Frau Berger: Also, ich sag mal so: Am wichtigsten ist ein realistischer Zeitplan. Viele Kunden wollen zu viel an einem Tag. Dann wird der Saal zu spät umgebaut, die Bestuhlung stimmt nicht, und am Ende warten die Gäste.

Moderator: Herr Kraus, Sie besuchen oft Tagungen. Kennen Sie das Problem?

Herr Kraus: Oh ja, leider. Ich erlebe das ständig. Letztes Jahr war ich auf einer Tagung, da wurde die erste Pause um eine halbe Stunde verschoben, weil die Technik nicht funktionierte. Das war echt ärgerlich.

Frau Berger: Genau deshalb prüfen wir die Ausstattung immer am Vorabend. Das kostet eine Stunde, aber es spart später viel Ärger.

Moderator: Und wie sieht es mit dem Essen aus? Ist die Bewirtung wirklich so wichtig?

Herr Kraus: Für mich schon. Wenn das Buffet gut ist und die Pausen lang genug sind, bin ich viel entspannter. Aber ehrlich gesagt: Wenn der Referent langweilig ist, hilft auch das beste Essen nicht.

Frau Berger: Da haben Sie recht. Aber ich höre von Gästen oft zuerst etwas über die Verpflegung. Die Kosten dafür sind übrigens nicht so hoch, wie viele denken.

Moderator: Frau Berger, was empfehlen Sie jemandem, der zum ersten Mal eine Tagung plant?

Frau Berger: Ganz einfach: früh anfangen, die Anmeldung gut organisieren und genug Zeit für die Pausen einplanen. Und immer eine Rückmeldung von den Referenten verlangen – am besten zwei Wochen vorher.

Herr Kraus: Und die Teilnehmerzahl nicht zu hoch setzen. Achtzig Leute in einem kleinen Saal, das geht einfach nicht gut.

Moderator: Vielen Dank, Frau Berger, vielen Dank, Herr Kraus.

SPEAKING TASK

Work with a partner. One is the banquet manager, the other is a service staff member. Discuss the preparation plan for a conference with 80 guests and a buffet dinner. Use the passive with time expressions and the Redemittel.

Situation: Es ist 10 Uhr morgens. Die Tagung beginnt um 18 Uhr. Der Saal muss noch aufgebaut, bestuhlt und die Technik getestet werden. Das Buffet wird um 19 Uhr eröffnet. Klären Sie die Aufgaben und Zeiten.

- Laut Ablaufplan wird der Saal ab 14 Uhr aufgebaut.
- Die Technik muss noch getestet werden.
- Bitte bestätigen Sie uns die Gästezahl bis 12 Uhr.
- Zuerst werden die Tische gestellt, dann wird bestuhlt.
- Das Buffet wird um 19 Uhr eröffnet.

WRAP-UP

You can now talk about preparing an event and a banquet using the passive with time expressions.

Next time: In the next lesson, 'Gruppen & Sonderwünsche', we will look at how to handle group bookings and special requests.

UNIT 14 · EINHEIT 14 — VERANSTALTUNGEN & BANKETT

Gruppen & Sonderwünsche

By the end of this lesson you can: I can coordinate groups and their special requests.

WARM-UP

Think of a time you served a large group (a wedding, a tour group, a business dinner). What special requests did they have, and how did you handle them?
Model answer: Eine Gruppe von 20 Personen hatte viele Sonderwünsche: zwei Gäste mit Allergien und eine bestimmte Sitzordnung. Ich habe alles mit der Küche abgestimmt und rechtzeitig vorbereitet.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Gruppe	the group	Die Gruppe besteht aus 25 Personen und kommt um 19 Uhr. The group consists of 25 people and arrives at 7 p.m.
der Sonderwunsch	special request	Ein Sonderwunsch der Gäste ist ein vegetarisches Menü. One special request from the guests is a vegetarian menu.
das Menü	menu (set meal)	Das Menü für die Gruppe hat drei Gänge. The menu for the group has three courses.
die Allergie	allergy	Wir müssen die Allergie gegen Nüsse in der Küche melden. We must report the nut allergy to the kitchen.
koordinieren	to coordinate	Ich koordiniere die Sonderwünsche mit dem Service und der Küche. I coordinate the special requests with the service and the kitchen.
abstimmen	to agree on, to coordinate (with someone)	Wir stimmen die Sitzordnung mit dem Veranstalter ab. We agree on the seating arrangement with the organizer.
die Sitzordnung	seating arrangement	Die Sitzordnung muss rechtzeitig vor der Veranstaltung fertig sein. The seating arrangement must be ready in time before the event.

rechtzeitig	in time, on time	Bitte informieren Sie die Küche rechtzeitig über Allergien. Please inform the kitchen about allergies in time.
berücksichtigen	to consider, to take into account	Wir berücksichtigen alle Sonderwünsche der Gruppe. We take all special requests of the group into account.

GRAMMAR: NEBENSÄTZE MIT DAMIT UND SODASS + HÖFLICHE ZUSAGEN

> **READ AND NOTICE**
> Service: „Wir haben viele Sonderwünsche für die Gruppe. Ich schreibe alles auf, damit die Küche rechtzeitig planen kann.“ Küche: „Danke. Wir bereiten ein separates Menü vor, sodass die Gäste mit Allergien sicher essen können.“ Service: „Und wir stimmen die Sitzordnung mit dem Veranstalter ab, damit alle zufrieden sind.“ Küche: „Gut. Wir informieren das Team, sodass niemand einen Fehler macht.“

What do you notice? Look at the clauses with 'damit' and 'sodass'. What do you notice about the word order in these clauses? And what do they express?

The pattern: In clauses with 'damit' and 'sodass', the conjugated verb goes to the end. 'damit' expresses a purpose (so that / in order that), 'sodass' expresses a result or consequence (so that / with the result that).

Pattern: Hauptsatz + , damit / sodass + Subjekt + ... + Verb (am Ende). Use 'damit' to say why you do something (purpose). Use 'sodass' to say what result something has. In both, the verb goes to the end of the clause. Polite acceptances: 'Ich kümmere mich darum.' 'Das mache ich gern.' 'Ich werde das sofort veranlassen.' #1 mistake: putting the verb in second position after 'damit' or 'sodass' (e.g., 'damit die Küche kann planen'). The verb must be at the end.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English 'so that' can be purpose or result, but German distinguishes: 'damit' = purpose (so that), 'sodass' = result (so that, with the result that). Also, German requires a comma before these clauses.

Ich notiere die Allergien, damit die Küche sie berücksichtigen kann.	I note down the allergies so that the kitchen can take them into account.
Wir stimmen die Sitzordnung ab, sodass alle Gäste zufrieden sind.	We agree on the seating arrangement so that all guests are satisfied.
Bitte informieren Sie uns rechtzeitig, damit wir planen können.	Please inform us in time so that we can plan.

Die Gruppe hat viele Sonderwünsche, sodass wir mehr Zeit brauchen.	The group has many special requests, so that we need more time.
Ich koordiniere alles, damit es keine Probleme gibt.	I coordinate everything so that there are no problems.
Können Sie das Menü anpassen, sodass es auch vegetarisch ist?	Can you adjust the menu so that it is also vegetarian?

USEFUL PHRASES

Ich kümmere mich darum.	To politely accept a task or request.
Das mache ich gern.	To agree willingly to a request.
Ich werde das sofort veranlassen.	To say you will take care of something immediately.
Wir stimmen das mit der Küche ab.	To say you will coordinate with the kitchen.
Bitte geben Sie uns rechtzeitig Bescheid.	To ask for timely information.
Wir berücksichtigen Ihre Sonderwünsche.	To assure guests that their special requests are considered.
Damit die Küche planen kann, brauchen wir die genauen Angaben.	To explain why you need precise details.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Rückmeldung	feedback / reply / confirmation	Bitte geben Sie uns bis Freitag eine Rückmeldung, ob Sie am Essen teilnehmen. Please let us know by Friday whether you will take part in the meal.
der Ablauf	procedure / sequence of events / schedule	Der Ablauf des Abends steht schon fest: zuerst das Essen, dann die Rede. The schedule for the evening is already set: first the meal, then the speech.
verbindlich	binding / definite / reliable	Wir brauchen eine verbindliche Zusage, damit wir die Plätze reservieren können. We need a definite confirmation so that we can reserve the seats.

die Zusage	confirmation / acceptance / promise	Seine Zusage kam erst am Tag vor der Feier. His confirmation only came the day before the celebration.
die Absage	cancellation / refusal / rejection	Leider musste sie kurzfristig eine Absage schicken. Unfortunately she had to send a cancellation at short notice.
die Teilnehmerzahl	number of participants	Die Teilnehmerzahl ist auf zwanzig Personen begrenzt. The number of participants is limited to twenty people.
der Zeitrahmen	time frame	Der Zeitrahmen für die Planung ist sehr eng. The time frame for the planning is very tight.
die Verpflegung	catering / food and drink	Die Verpflegung übernimmt das Restaurant am Marktplatz. The catering is being handled by the restaurant on the market square.
die Vorgabe	requirement / guideline / specification	Eine wichtige Vorgabe des Hotels ist, dass wir bis 18 Uhr einchecken. An important requirement of the hotel is that we check in by 6 p.m.
die Rückfrage	follow-up question / query	Bei Rückfragen können Sie sich jederzeit an mich wenden. If you have any questions, you can contact me at any time.
die Zunahme	increase / growth	In den letzten Jahren gab es eine deutliche Zunahme an Gruppenreisen. In recent years there has been a clear increase in group travel.
der Aufwand	effort / expense	Der Aufwand für die Organisation war größer als erwartet. The effort for the organisation was greater than expected.
entgegenkommen	to accommodate / to meet halfway	Das Restaurant ist uns bei der Uhrzeit entgegengekommen. The restaurant accommodated us regarding the time.

die Verzögerung	delay	Wegen einer Verzögerung beim Transport begann das Essen später. Because of a delay in transport, the meal started later.

PRACTICE

1. Wählen Sie die richtige Form: „Ich schreibe die Allergien auf, ___ die Küche sie berücksichtigen kann."

A. damit
B. sodass
C. obwohl
D. weil

✓ Answer: damit

'damit' expresses purpose (so that). The verb 'kann' is at the end.

2. Ergänzen Sie: „Wir stimmen die Sitzordnung ab, ___ alle Gäste zufrieden sind."

✓ Answer: sodass

'sodass' expresses result. The verb 'sind' is at the end.

3. Put in order:

damit | Ich | klappt. | die | koordiniere | Sonderwünsche, | alles

✓ Answer: Ich koordiniere die Sonderwünsche, damit alles klappt.

Main clause then 'damit' clause with verb at the end: 'damit alles klappt.'

4. Match the German terms with their English meanings:

die Sitzordnung	seating arrangement
der Sonderwunsch	special request
rechtzeitig	in time
berücksichtigen	to consider

These are key vocabulary for coordinating groups.

5. Which sentence is correct?

A. Ich informiere die Küche, damit sie kann planen.
B. Ich informiere die Küche, damit sie planen kann.
C. Ich informiere die Küche, damit kann sie planen.
D. Ich informiere die Küche, damit sie kann planen.

✓ Answer: Ich informiere die Küche, damit sie planen kann.

In 'damit' clauses, the conjugated verb goes to the end: 'planen kann'.

6. Complete the polite acceptance: „Ich ___ mich darum.“ (kümmern)

✓ Answer: kümmere

Polite acceptance: 'Ich kümmere mich darum.' = I'll take care of it.

READING

Sonderwünsche: Service oder Selbstverständlichkeit?

Immer mehr Gäste erwarten, dass Restaurants und Hotels auf ihre persönlichen Wünsche eingehen. Ob veganes Menü, glutenfreie Küche oder ein bestimmter Tisch am Fenster – Sonderwünsche sind für viele Betriebe längst Alltag geworden. Doch wie viel Flexibilität ist zumutbar, und wo beginnt die Grenze?

Die Zahl der Anfragen ist in den letzten Jahren deutlich gestiegen. Eine Zunahme zeigt sich besonders bei Gruppen: Reisegruppen, Firmenfeiern und Familienfeste bringen oft sehr unterschiedliche Erwartungen mit. Damit die Veranstaltung reibungslos abläuft, müssen Gastronomen den Ablauf genau planen. Sie brauchen eine verbindliche Zusage von jedem Teilnehmer, denn nur so lässt sich die Teilnehmerzahl rechtzeitig an die Küche weitergeben. Fehlt eine Rückmeldung, entstehen schnell unnötige Kosten.

Befürworter sagen: Wer Sonderwünsche erfüllt, gewinnt treue Kunden. Ein Restaurant, das einer Allergie entgegenkommt, wird weiterempfohlen. Außerdem sei der Aufwand meist gering, solange die Vorgaben klar kommuniziert werden. Eine kurze Rückfrage vor der Buchung spare später viel Ärger.

Kritiker sehen das anders. Sie argumentieren, dass ständige Sonderwünsche den Zeitrahmen sprengen und das Personal überfordern. Jede Absage eines Wunsches führe zu Enttäuschung, jede Verzögerung in der Küche zu Beschwerden. Zudem sei die Verpflegung für große Gruppen ohnehin schwierig zu koordinieren, sodass am Ende alle etwas Geduld brauchen.

Ein Blick in die Praxis zeigt: Beide Seiten haben recht. Entscheidend ist die Kommunikation. Wer frühzeitig abstimmt und klare Vorgaben macht, kann vielen Problemen vorbeugen. Eine ehrliche Rückmeldung – auch wenn sie einmal eine Absage bedeutet – ist immer besser als ein Versprechen, das nicht gehalten werden kann. So bleibt der Aufwand überschaubar, und die Gäste fühlen sich trotzdem ernst genommen.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks to a restaurant manager and a group organiser about handling special requests for large groups.

Sonderwünsche in der Praxis

Sabine: Willkommen bei unserem Gespräch am Mittag. Heute geht es um Sonderwünsche in der Gastronomie. Herr Krüger, Sie leiten ein Restaurant in der Innenstadt. Wie oft bekommen Sie besondere Wünsche?

Herr Krüger: Also, ehrlich gesagt, fast täglich. Vor allem bei Gruppen. Da ruft jemand an und sagt: Wir sind zwanzig Leute, drei haben eine Allergie, zwei essen vegan, und einer will unbedingt am Fenster sitzen.

Sabine: Und wie gehen Sie damit um?

Herr Krüger: Wir versuchen, flexibel zu sein. Aber wir brauchen klare Vorgaben. Wenn die Gruppe uns die genaue Teilnehmerzahl bis zwei Tage vorher mitteilt, können wir das Menü anpassen. Ohne verbindliche Zusage wird es schwierig, weil wir ja auch den Einkauf planen müssen.

Frau Yilmaz: Genau das ist mein Problem. Ich organisiere Firmenfeiern, und ich erlebe oft, dass die Leute erst kurzfristig absagen. Dann muss ich alles neu koordinieren.

Sabine: Frau Yilmaz, was wünschen Sie sich von den Restaurants?

Frau Yilmaz: Ich wünsche mir mehr Verständnis für den Aufwand. Eine kurze Rückfrage kostet doch nichts. Und wenn das Restaurant uns entgegenkommt, zum Beispiel mit einem späteren Beginn, dann sind alle entspannter.

Herr Krüger: Da stimme ich Ihnen zu. Aber ich muss auch sagen: Manche Gäste übertreiben. Letzte Woche wollte jemand ein Gericht, das gar nicht auf der Karte steht. Das führt dann zu Verzögerungen in der Küche, und die anderen Gäste beschweren sich.

Sabine: Also braucht es Grenzen?

Herr Krüger: Ja, klare Grenzen, aber freundlich formuliert. Wir sagen dann: Das können wir leider nicht anbieten, aber wir haben eine gute Alternative. Das funktioniert meistens gut.

Frau Yilmaz: Und ich habe gelernt: Je früher man abstimmt, desto weniger Stress gibt es. Ich schicke jetzt immer eine Liste mit allen Wünschen, und die Restaurants geben mir eine Rückmeldung, was möglich ist und was nicht.

Sabine: Das klingt nach einer guten Lösung. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Roleplay: You are a restaurant supervisor. A group organizer calls with special requests. Politely accept the requests, ask for details, and explain what you will coordinate. Use 'damit' and 'sodass' at least twice.

Situation: Anruf eines Veranstalters: Eine Gruppe von 30 Personen kommt am Samstag. Zwei Gäste haben Allergien (Nüsse und Gluten). Die Gruppe wünscht eine bestimmte Sitzordnung und ein vegetarisches Menü.

- Ich kümmere mich darum.
- Wir stimmen das mit der Küche ab.
- Damit die Küche planen kann, brauchen wir die genauen Angaben.
- Wir berücksichtigen Ihre Sonderwünsche.
- Bitte geben Sie uns rechtzeitig Bescheid.

WRAP-UP

You can now coordinate groups and their special requests using 'damit' and 'sodass' and polite acceptances.

Next time: In the next lesson, 'Feedback & Bewertungen', you will learn how to give and respond to feedback and reviews in a professional hospitality context.

Unit 15 · Einheit 15 — Feedback & Gästezufriedenheit

UNIT 15 · EINHEIT 15 — FEEDBACK & GÄSTEZUFRIEDENHEIT

Feedback & Bewertungen

By the end of this lesson you can: Ich kann Feedback von Gästen einholen und freundlich und professionell auf Bewertungen reagieren – mit Dank, Konjunktiv II und Nebensätzen.

WARM-UP

Think about a recent stay in a hotel or a meal in a restaurant. How did you feel? Did you give feedback? What would make you come back?

Model answer: Ich war sehr zufrieden, weil das Personal so freundlich war. Ich würde das Hotel auf jeden Fall weiterempfehlen.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
das Feedback	feedback (general reactions, comments)	Das Feedback der Gäste ist uns sehr wichtig. The guests' feedback is very important to us.
die Bewertung	review, rating (e.g., on booking portals)	Wir haben eine sehr gute Bewertung bei Google bekommen. We got a very good review on Google.
zufrieden	satisfied, content	Sind Sie mit Ihrem Zimmer zufrieden? Are you satisfied with your room?
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit unserer Gäste steht an erster Stelle. Our guests' satisfaction comes first.
sich bedanken	to thank (someone)	Ich möchte mich herzlich für Ihre Rückmeldung bedanken. I would like to thank you sincerely for your feedback.
verbessern	to improve	Wir werden den Service im Frühstücksbereich verbessern. We will improve the service in the breakfast area.
die Rückmeldung	feedback, response (often written or spoken)	Vielen Dank für Ihre Rückmeldung – sie hilft uns sehr. Thank you for your feedback – it helps us a lot.
gern wieder	gladly again (would come back)	Ich komme gern wieder – es hat mir sehr gefallen. I'll gladly come back – I liked it very much.

weiterempfehlen	to recommend (to others)	Würden Sie uns weiterempfehlen? Would you recommend us to others?

GRAMMAR: DANK + HÖFLICHE REAKTIONEN (KONJUNKTIV II) + NEBENSÄTZE

READ AND NOTICE

Rezeptionistin: Guten Tag, Frau Meier. Ich hoffe, Sie sind mit Ihrem Aufenthalt zufrieden? Gast: Ja, sehr. Aber das Frühstück könnte etwas mehr Auswahl haben. Rezeptionistin: Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Ich möchte mich dafür bedanken, dass Sie uns das sagen. Wir werden das Frühstück verbessern. Gast: Das wäre schön. Ich komme gern wieder. Rezeptionistin: Das freut mich. Würden Sie uns weiterempfehlen? Gast: Ja, wenn der Service so bleibt, empfehle ich Sie auf jeden Fall weiter.

What do you notice? Look at the phrases 'könnte', 'würde', 'wäre', 'empfehle'. What do you notice about the verb forms and the sentence structure?

The pattern: The speaker uses Konjunktiv II forms (könnte, würde, wäre) to be polite or hypothetical. Also, there are subordinate clauses with 'dass' and 'wenn' where the conjugated verb goes to the end.

Pattern: Konjunktiv II (würde + infinitive, könnte, wäre) for polite requests/suggestions; subordinate clauses with 'dass' or 'wenn' send the verb to the end. Use Konjunktiv II to sound polite and avoid sounding demanding. #1 mistake: forgetting to put the verb at the end in 'dass'/'wenn' clauses.

COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE

English often uses 'would' + infinitive for politeness, similar to German 'würde' + infinitive. But German also has single-word Konjunktiv II forms like 'könnte' (could) and 'wäre' (would be) that are very common.

Ich würde mich sehr über Ihr Feedback freuen.	I would be very happy about your feedback.
Könnten Sie uns bitte eine Bewertung schreiben?	Could you please write us a review?
Es wäre schön, wenn Sie uns weiterempfehlen würden.	It would be nice if you would recommend us.
Ich möchte mich dafür bedanken, dass Sie so offen sind.	I would like to thank you for being so open.
Wir werden den Service verbessern, weil Ihre Zufriedenheit wichtig ist.	We will improve the service because your satisfaction is important.

Würden Sie uns gern wieder besuchen?	Would you like to visit us again?
Wenn das Frühstück besser wäre, käme ich gern wieder.	If the breakfast were better, I would gladly come back.

USEFUL PHRASES

Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.	to thank a guest for feedback
Ich möchte mich herzlich für Ihre Bewertung bedanken.	to thank for a review
Es tut mir leid, dass Sie nicht zufrieden waren.	to apologize for dissatisfaction
Wir werden uns bemühen, den Service zu verbessern.	to promise improvement
Dürfte ich Ihnen eine kleine Aufmerksamkeit anbieten?	to offer a small gesture of goodwill
Würden Sie uns weiterempfehlen?	to ask for a recommendation
Ich hoffe, Sie kommen gern wieder.	to express hope for a return visit

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Kritik	criticism	Die Kritik der Gäste war hart, aber fair. The guests' criticism was harsh but fair.
der Kritikpunkt	point of criticism	Ein wichtiger Kritikpunkt war die Lautstärke im Zimmer. An important point of criticism was the noise in the room.
die Beschwerde	complaint	Wir haben eine schriftliche Beschwerde erhalten. We received a written complaint.
sich beschweren	to complain	Der Gast beschwerte sich über das kalte Essen. The guest complained about the cold food.
die Reklamation	complaint (formal, about a product/service)	Die Reklamation wurde sofort bearbeitet. The complaint was processed immediately.

der Mangel	defect, shortcoming	Es gab mehrere Mängel im Badezimmer. There were several defects in the bathroom.
die Entschuldigung	apology	Wir bitten um Entschuldigung für die Unannehmlichkeiten. We apologize for the inconvenience.
sich entschuldigen	to apologize	Das Hotel entschuldigte sich für den Fehler. The hotel apologized for the mistake.
die Lösung	solution	Wir suchen eine schnelle Lösung für das Problem. We are looking for a quick solution to the problem.
die Verbesserung	improvement	Dank Ihrer Rückmeldung konnten wir eine Verbesserung erreichen. Thanks to your feedback, we were able to achieve an improvement.
der Vorschlag	suggestion, proposal	Haben Sie einen Vorschlag, wie wir es besser machen können? Do you have a suggestion for how we can do it better?
die Erwartung	expectation	Die Erwartungen der Gäste sind oft sehr hoch. The guests' expectations are often very high.
die Bewertungsplattform	review platform	Auf der Bewertungsplattform hat das Hotel nur drei Sterne. On the review platform, the hotel has only three stars.
die Sternebewertung	star rating	Die Sternebewertung ist ein wichtiger Faktor für neue Gäste. The star rating is an important factor for new guests.

PRACTICE

1. Welcher Satz ist höflich?

A. Ich will, dass Sie uns empfehlen.

B. Würden Sie uns bitte weiterempfehlen?

C. Sie müssen uns weiterempfehlen.

D. Geben Sie mir eine gute Bewertung!

✓ Answer: Würden Sie uns bitte weiterempfehlen?

Konjunktiv II 'Würden Sie...' makes the request polite.

2. Ich möchte mich dafür bedanken, ___ Sie uns so offen informiert haben.

✓ Answer: dass

After 'sich bedanken für' you can use 'dass' clause; verb goes to the end.

3. Put in order:

würde | Ich | mich | freuen | über | Ihr | Feedback

✓ Answer: Ich würde mich freuen über Ihr Feedback

Correct order: Ich würde mich über Ihr Feedback freuen.

4. Match the German phrases with their English meanings:

die Bewertung	review/rating
sich bedanken	to thank
verbessern	to improve
weiterempfehlen	to recommend to others

These are key vocabulary for feedback situations.

5. Was ist die höfliche Reaktion auf eine negative Bewertung?

A. Sie haben unrecht.

B. Wir ignorieren das.

C. Das ist nicht unser Problem.

D. Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Es tut mir leid, dass Sie nicht zufrieden waren.

✓ Answer: Vielen Dank für Ihre Rückmeldung. Es tut mir leid, dass Sie nicht zufrieden waren.

Thanking and apologizing is professional and polite.

6. Wenn das Zimmer sauberer ___, wäre ich zufriedener.

✓ Answer: wäre

Konjunktiv II 'wäre' in a 'wenn' clause expresses a hypothetical wish.

READING

Kritik als Chance: Wie Hotels mit Bewertungen umgehen
Immer mehr Gäste schreiben nach ihrem Aufenthalt eine Bewertung im Internet. Für Hotels ist das Fluch und Segen zugleich: Eine gute Sternebewertung bringt neue Gäste, eine schlechte kann Gäste abschrecken. Doch wie gehen Betriebe mit Kritik richtig um?

Ein Beispiel: Das Hotel Sonnenblick in München erhielt vor kurzem eine harte Bewertung auf einer bekannten Bewertungsplattform. Ein Gast beschwerte sich über den Lärm im Zimmer und über das Frühstück. Der Kritikpunkt war klar: Die Erwartungen des Gastes wurden nicht erfüllt. Die Geschäftsführerin, Frau Meier, reagierte sofort. Sie entschuldigte sich öffentlich für die Unannehmlichkeiten und schlug eine Lösung vor: Der Gast bekam für seinen nächsten Besuch ein ruhigeres Zimmer und ein kostenloses Frühstück.

„Wir nehmen jede Rückmeldung ernst“, sagt Frau Meier. „Eine Beschwerde ist kein Angriff, sondern eine Chance zur Verbesserung.“ Das Hotel hat inzwischen die Fenster im Erdgeschoss erneuert und das Frühstücksangebot erweitert. Die Sternebewertung ist seitdem gestiegen.

Doch nicht alle Betriebe reagieren so professionell. Manche Hotels antworten auf Kritik mit Ausreden oder ignorieren sie einfach. Das ist ein Fehler, meinen Experten. Wer sich nicht entschuldigt und keine Lösung anbietet, verliert das Vertrauen der Gäste. Eine Reklamation sollte immer schnell und freundlich bearbeitet werden.

Auch Gäste können helfen: Ein konstruktiver Vorschlag in der Bewertung ist wertvoller als eine reine Beschwerde. Wer schreibt, was genau nicht gut war und wie es besser gehen könnte, hilft dem Hotel mehr. Am Ende profitieren beide Seiten: Der Gast fühlt sich gehört, und das Hotel kann seine Mängel beheben.

Fazit: Feedback ist kein Grund zur Panik. Mit Dank, einer ehrlichen Entschuldigung und konkreten Verbesserungen wird aus Kritik oft ein neuer, zufriedener Stammgast.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with a hotel manager and a frequent traveler how online reviews affect hotels and guests.

Radio-Diskussion: Bewertungen im Internet

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung. Heute geht es um Bewertungen im Internet. Herr Schmidt, Sie führen ein Hotel in Hamburg. Wie erleben Sie die Bewertungsplattformen?

Herr Schmidt: Ja, also, das ist natürlich ein zweischneidiges Schwert. Einerseits bringen gute Bewertungen viele Gäste. Andererseits – eine schlechte Bewertung kann echt wehtun. Wir hatten letztens eine Beschwerde über die Sauberkeit, und das hat uns schon getroffen.

Moderatorin: Und wie haben Sie reagiert?

Herr Schmidt: Wir haben uns sofort entschuldigt und dem Gast eine Lösung angeboten – ein Upgrade für den nächsten Aufenthalt. Und wir haben den Kritikpunkt ernst genommen und das Reinigungsteam verstärkt. Das war eine echte Verbesserung, würde ich sagen.

Moderatorin: Frau Weber, Sie reisen viel. Achten Sie auf Bewertungen?

Frau Weber: Auf jeden Fall. Ich lese eigentlich immer die Bewertungen, bevor ich buche. Aber ich muss sagen, ich lese nicht nur die Sternebewertung. Mir ist wichtig, was die Leute konkret schreiben. Eine Reklamation ohne Details hilft mir nicht weiter.

Herr Schmidt: Da haben Sie völlig recht. Wir freuen uns über jeden Vorschlag, der konstruktiv ist. Also, wenn jemand schreibt: ‚Das Frühstück könnte mehr Auswahl haben' – das ist super, damit können wir arbeiten.

Frau Weber: Genau. Und ich finde, Hotels sollten auch auf Kritik antworten. Wenn ich sehe, dass ein Hotel sich bedankt und erklärt, was es verbessert, dann steigen meine Erwartungen positiv. Dann buche ich eher.

Moderatorin: Also, Ihr Fazit: Bewertungen sind wichtig, aber der Umgang damit ist entscheidend?

Herr Schmidt: Ganz genau. Eine ehrliche Entschuldigung und eine konkrete Verbesserung – das ist das Wichtigste. Und Dank an die Gäste, die sich die Zeit nehmen.

Frau Weber: Dem kann ich nur zustimmen. Und ich würde mir wünschen, dass mehr Hotels so reagieren.

SPEAKING TASK

Roleplay: You are a receptionist. A guest gives you negative feedback about the breakfast. React politely: thank them, apologize, promise improvement, and ask if they would recommend you. Use Konjunktiv II and subordinate clauses.

Situation: Gast: Das Frühstück war nicht gut, es gab wenig Auswahl. Ich bin enttäuscht.

- Vielen Dank für Ihre Rückmeldung.
- Es tut mir leid, dass Sie nicht zufrieden waren.
- Wir werden das Frühstück verbessern.
- Würden Sie uns trotzdem weiterempfehlen?

WRAP-UP

You can now ask for feedback, thank guests politely, and respond to reviews using Konjunktiv II and subordinate clauses.

Next time: In the next lesson, we will look at training and career paths in the hotel and restaurant industry: 'Ausbildung in der Hotellerie & Gastronomie'.

Unit 16 · Einheit 16 — Ausbildung & Bewerbung

UNIT 16 · EINHEIT 16 — AUSBILDUNG & BEWERBUNG

Ausbildung in der Hotellerie & Gastronomie

By the end of this lesson you can: Ich kann die duale Ausbildung in Hotel und Gastronomie beschreiben: die Berufe, die Lernorte und die Abschlussprüfung – mit Nebensätzen (weil/damit) und Modalverben.

WARM-UP

In Germany, many hotel and restaurant professionals learn their job in the 'duale Ausbildung'. What do you already know about it? Where do apprentices learn – and who checks their progress?

Model answer: In der dualen Ausbildung lernt man an zwei Orten: im Ausbildungsbetrieb und in der Berufsschule. Am Ende gibt es eine Abschlussprüfung bei der IHK.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Ausbildung	vocational training / apprenticeship	Die Ausbildung in der Hotellerie dauert in der Regel drei Jahre. Vocational training in hospitality usually takes three years.
die Hotelfachfrau	hotel specialist (female) – a recognised training occupation	Als Hotelfachfrau arbeitet man an der Rezeption, im Service und im Housekeeping. As a hotel specialist (f), you work at reception, in service and in housekeeping.
die Restaurantfachkraft	restaurant specialist (m/f) – a recognised training occupation	Die Restaurantfachkraft berät die Gäste und serviert Speisen und Getränke. The restaurant specialist advises guests and serves food and drinks.
der Koch	cook / chef (male); female: die Köchin	Der Koch muss die HACCP-Regeln in der Küche genau beachten. The cook must strictly follow the HACCP rules in the kitchen.
der Ausbildungsbetrieb	the training company / the business where you do your apprenticeship	Mein Ausbildungsbetrieb ist ein kleines Hotel mit Restaurant. My training company is a small hotel with a restaurant.

die Berufsschule	vocational school (part-time school for apprentices)	In der Berufsschule lernt man Theorie: Fachkunde, Wirtschaft und Deutsch. At vocational school you learn theory: specialised knowledge, business and German.
die Abschlussprüfung	final examination at the end of the apprenticeship	Vor der Abschlussprüfung muss man viel wiederholen. Before the final exam you have to revise a lot.
die IHK	Chamber of Commerce and Industry (organises the exams)	Die IHK organisiert die Abschlussprüfung für Hotelfachleute. The IHK organises the final exam for hotel specialists.
der Ausbilder / die Ausbilderin	the trainer / instructor in the company	Der Ausbilder zeigt dem Azubi, wie man Gäste professionell begrüßt. The trainer shows the apprentice how to welcome guests professionally.
der Azubi	apprentice (short for Auszubildender/ Auszubildende)	Der Azubi bekommt im ersten Jahr eine kleine Ausbildungsvergütung. The apprentice gets a small training salary in the first year.

GRAMMAR: NEBENSÄTZE MIT WEIL UND DAMIT + MODALVERBEN

> **READ AND NOTICE**
> A: Warum machst du die Ausbildung im Hotel? B: Ich mache die Ausbildung im Hotel, weil ich gern mit Gästen arbeite. A: Und warum lernst du so viel Theorie? B: Ich lerne die Theorie, damit ich die Abschlussprüfung bei der IHK bestehe. A: Muss man in der Berufsschule auch Deutsch lernen? B: Ja, man muss Deutsch lernen, weil man die Gäste gut beraten will. A: Kannst du die Prüfung wiederholen? B: Ja, ich kann die Prüfung wiederholen, damit ich sie schaffe.

What do you notice? Look at the clauses with weil and damit. Where is the verb – and what happens to the modal verb at the end?

The pattern: In a subordinate clause with weil or damit, the conjugated verb goes to the very end. If there is a modal verb, the modal verb goes last: … weil ich gern mit Gästen arbeite. … damit ich die Prüfung bestehe. … weil man die Gäste gut beraten will. (modal 'will' at the end).

PATTERN: Hauptsatz + , + weil/damit + … + konjugiertes Verb (am Ende). With a modal verb: … + Infinitiv + Modalverb (am Ende). Weil gives a reason ('because'). Damit gives a purpose ('so that'). In both, the verb moves to the end of the clause. If there is a modal verb, the modal goes last and the infinitive comes before it. #1 mistake: putting the verb in second position after weil/damit (… weil ich arbeite gern …). Wrong – the verb must be at the end.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English keeps the verb in the middle ('because I work with guests'), but German pushes the conjugated verb to the end of the weil/damit clause. Also, 'damit' needs the same subject in both clauses; if the subjects are different, use 'um … zu'.

Ich mache die Ausbildung im Hotel, weil ich gern mit Gästen arbeite.	I'm doing the apprenticeship in the hotel because I enjoy working with guests.
Ich lerne viel, damit ich die Abschlussprüfung bestehe.	I study a lot so that I pass the final exam.
Man muss die HACCP-Regeln beachten, weil sie sehr wichtig sind.	You must follow the HACCP rules because they are very important.
Der Azubi will im Service arbeiten, weil er später Restaurantfachkraft werden möchte.	The apprentice wants to work in service because he would like to become a restaurant specialist later.
Warum gehst du zur Berufsschule? – Weil ich die Theorie lernen muss.	Why do you go to vocational school? – Because I have to learn the theory.
Die IHK prüft am Ende, damit die Ausbildung fair bleibt.	The IHK examines at the end so that the training stays fair.
Du musst heute länger bleiben, weil ein Kollege krank ist.	You have to stay longer today because a colleague is sick.
Kannst du mir helfen, damit ich die Prüfung schaffe?	Can you help me so that I pass the exam?

USEFUL PHRASES

Ich mache eine Ausbildung als Hotelfachfrau / als Koch.	Saying which apprenticeship you are doing.
Mein Ausbildungsbetrieb ist ein Hotel mit Restaurant.	Describing where you do your practical training.
In der Berufsschule lernt man die Theorie.	Explaining the role of vocational school.

Am Ende gibt es eine Abschlussprüfung bei der IHK.	Talking about the final exam and who organises it.
Ich lerne viel, damit ich die Prüfung bestehe.	Giving a purpose with damit.
Ich habe die Ausbildung gewählt, weil ich gern mit Menschen arbeite.	Giving a reason with weil.
Man muss die HACCP-Regeln beachten.	Mentioning food hygiene rules in the kitchen.
Der Ausbilder hilft dem Azubi im Alltag.	Talking about the trainer and the apprentice.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Bewerbung	application (for a job)	Für die Bewerbung um einen Ausbildungsplatz braucht man ein Anschreiben und einen Lebenslauf. For the application for a training position you need a cover letter and a CV.
das Vorstellungsgespräch	job interview	Im Vorstellungsgespräch hat sie gefragt, warum sie Hotelfachfrau werden möchte. In the job interview she was asked why she wants to become a hotel specialist.
die Probezeit	probation period	Die Probezeit in der Ausbildung dauert meist drei bis vier Monate. The probation period in the training usually lasts three to four months.
der Ausbildungsvertrag	training contract	Im Ausbildungsvertrag stehen die Arbeitszeiten und die Höhe der Vergütung. The training contract states the working hours and the amount of the pay.
die Vergütung	pay, remuneration (for trainees)	Die Vergütung im ersten Ausbildungsjahr ist noch ziemlich niedrig. The pay in the first year of training is still quite low.

die Schichtarbeit	shift work	In der Gastronomie ist Schichtarbeit normal, weil das Restaurant abends lange geöffnet ist. In gastronomy shift work is normal because the restaurant is open late in the evening.
die Zwischenprüfung	intermediate exam	Vor der Zwischenprüfung wiederholen die Azubis den Stoff aus der Berufsschule. Before the intermediate exam the trainees revise the material from vocational school.
der Prüfungsausschuss	examination board	Der Prüfungsausschuss der IHK entscheidet über die Note in der Abschlussprüfung. The examination board of the Chamber of Industry and Commerce decides the grade in the final exam.
die Fachkraft	skilled worker, specialist	Nach der Ausbildung arbeitet sie als Fachkraft im Service. After the training she works as a skilled worker in service.
die Weiterbildung	further training, professional development	Viele Hotels bezahlen eine Weiterbildung, damit die Mitarbeiter bessere Chancen haben. Many hotels pay for further training so that the employees have better chances.
die Übernahme	taking on, being kept on (after training)	Die Übernahme nach der Ausbildung ist in guten Betrieben oft garantiert. Being kept on after the training is often guaranteed in good companies.
die Belastung	strain, stress, burden	Die körperliche Belastung in der Küche ist hoch, weil man den ganzen Tag steht. The physical strain in the kitchen is high because you stand all day.
der Tarifvertrag	collective wage agreement	Im Tarifvertrag sind die Löhne und die Arbeitszeiten für alle festgelegt. The collective agreement sets the wages and working hours for everyone.
die Aufstiegschancen	opportunities for promotion	Mit einer guten Ausbildung hat man in der Hotellerie gute Aufstiegschancen. With good training you have good opportunities for promotion in the hotel industry.

PRACTICE

1. Wähle die richtige Form: „Ich mache die Ausbildung im Hotel, weil ich gern mit Gästen ___."

A. arbeitet
B. arbeiten
C. arbeite
D. arbeiten will

✓ Answer: arbeite

In a weil-clause the conjugated verb goes to the end: … weil ich gern mit Gästen arbeite.

2. Ergänze das Modalverb am Ende: „Ich lerne die Theorie, damit ich die Abschlussprüfung ___." (bestehen)

✓ Answer: bestehe

After damit the conjugated verb goes to the end. Here 'bestehen' is the only verb, so it is conjugated: … damit ich die Prüfung bestehe.

3. Bringe den Satz in die richtige Reihenfolge:

beachten	die	weil	muss	ich	HACCP-Regeln

✓ Answer: weil ich die HACCP-Regeln beachten muss

Subordinate clause: weil + subject + … + infinitive + modal verb at the end: weil ich die HACCP-Regeln beachten muss.

4. Ordne die Begriffe den Erklärungen zu:

die Berufsschule	Ort, wo Azubis die Theorie lernen
die IHK	organisiert die Abschlussprüfung
der Ausbildungsbetrieb	Firma, wo man die Praxis lernt
der Azubi	Person in der Ausbildung

These are the key terms of the dual system: two learning places (company + school), the exam body (IHK) and the learner (Azubi).

5. Welcher Satz ist korrekt?

A. Ich will die Prüfung bestehen, damit ich finde eine gute Stelle.
B. Ich will die Prüfung bestehen, damit finde ich eine gute Stelle.
C. Ich will die Prüfung bestehen, damit ich eine gute Stelle finden.
D. Ich will die Prüfung bestehen, damit ich eine gute Stelle finde.

✓ Answer: Ich will die Prüfung bestehen, damit ich eine gute Stelle finde.

In a damit-clause the conjugated verb goes to the end: … damit ich eine gute Stelle finde.

6. Ergänze: „Der Koch ___ die HACCP-Regeln beachten, weil sie sehr wichtig sind." (müssen)

✓ Answer: muss

Main clause with modal verb: the modal is in second position and the infinitive at the end: Der Koch muss … beachten.

READING

Lohnt sich die Ausbildung in der Hotellerie noch?
Die duale Ausbildung in Hotel und Gastronomie hat einen guten Ruf – aber die Zahl der Bewerbungen sinkt seit Jahren. Woran liegt das?

Ein wichtiger Grund ist die Belastung. Wer Hotelfachfrau oder Koch werden will, muss früh aufstehen oder bis spät in die Nacht arbeiten. Schichtarbeit am Wochenende und an Feiertagen gehört zum Alltag. „Viele junge Leute unterschätzen das“, sagt Ausbilderin Petra Klein aus Hamburg. „Sie sehen nur die schönen Seiten: Kontakt mit Gästen, Reisen, ein lebendiges Team.“

Auch die Vergütung spielt eine Rolle. Im ersten Ausbildungsjahr verdienen Azubis in der Gastronomie oft weniger als in der Industrie. Zwar gibt es in vielen Betrieben einen Tarifvertrag, doch der gilt nicht überall. Dazu kommt: Die Probezeit ist kurz, und wer merkt, dass der Beruf nicht passt, steigt früh aus.

Trotzdem lohnt sich die Ausbildung. Nach der Zwischenprüfung und der Abschlussprüfung vor der IHK haben Fachkräfte gute Aufstiegschancen. Wer später eine Weiterbildung macht, kann zum Beispiel Hotelmanager werden. „Wir brauchen dringend Leute, die bleiben“, sagt Klein. „Deshalb müssen die Betriebe mehr tun: bessere Bezahlung, planbare Arbeitszeiten und eine garantierte Übernahme nach der Ausbildung.“

Die IHK fordert außerdem, dass die Berufsschulen mehr über Karrierewege informieren, damit die Schülerinnen und Schüler die Chancen besser erkennen. Denn eines ist klar: Wer die Ausbildung erfolgreich abschließt, hat einen sicheren Beruf – auch wenn der Weg anstrengend ist.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a hotel trainee and a hotel manager about the pros and cons of training in the hotel industry.

Diskussion: Ausbildung mit Zukunft?

Moderatorin: Herzlich willkommen bei „Arbeitswelt heute“. Bei uns im Studio sind Lena, sie ist im zweiten Jahr ihrer Ausbildung zur Hotelfachfrau, und Herr Weber, der ein Hotel in München leitet. Lena, wie war das am Anfang für dich?

Lena: Also, ehrlich gesagt, am Anfang war es echt hart. Ich musste um fünf Uhr aufstehen, weil die Frühschicht um sechs anfängt. Und ich hatte keine Ahnung, wie anstrengend Schichtarbeit ist.

Moderatorin: Und wie hast du das durchgehalten?

Lena: Mein Ausbilder war super. Der hat mir erklärt, warum wir manche Dinge so machen, damit ich das verstehe. Und nach der Zwischenprüfung wurde es besser, weil ich mehr Verantwortung bekommen habe.

Moderatorin: Herr Weber, Sie bilden seit vielen Jahren aus. Was sagen Sie zu den Klagen über die Belastung?

Herr Weber: Die Klagen sind berechtigt. Wir müssen ehrlich sein: Die Arbeit ist körperlich anstrengend, und die Vergütung im ersten Jahr ist nicht großartig. Aber wir haben einen Tarifvertrag, und nach der Ausbildung garantieren wir die Übernahme, wenn die Leistung stimmt.

Moderatorin: Lena, was würdest du Schülern raten, die sich bewerben wollen?

Lena: Sie sollten im Vorstellungsgespräch genau fragen, wie die Arbeitszeiten sind. Und sie sollten sich klar machen, dass man in diesem Beruf nur mit Weiterbildung wirklich weiterkommt. Ich möchte später mal Empfangsleiterin werden.

Herr Weber: Da stimme ich zu. Wir unterstützen Weiterbildungen, damit die Fachkräfte bei uns bleiben. Und die Aufstiegschancen sind wirklich gut – wer will, kann bis zum Hotelmanager aufsteigen.

Moderatorin: Vielen Dank, Lena und Herr Weber. Das war ein interessanter Einblick in die Ausbildung in der Hotellerie.

SPEAKING TASK

You are at a language café for apprentices. In pairs, take turns explaining the dual apprenticeship in hotel/restaurant to a new international colleague. Use at least three weil/damit clauses and two modal verbs. Then swap roles.

Situation: A new colleague from Spain asks: 'How does the Ausbildung work here? Where do I learn, and what exam do I have to pass?' Explain the two learning places, the role of the IHK and the final exam – and give reasons and purposes.

Die Ausbildung ist dual, weil man an zwei Orten lernt.

Im Ausbildungsbetrieb lernt man die Praxis, in der Berufsschule die Theorie.

Man muss die Abschlussprüfung bei der IHK bestehen, damit man den Beruf ausüben darf.

Der Ausbilder hilft dir, weil er dich im Alltag begleitet.

WRAP-UP

You can now describe the dual apprenticeship in hotel and gastronomy – the two learning places, the IHK exam and the key jobs – using weil/damit clauses with the verb at the end and modal verbs in the right position.

Next time: Next lesson: 'Bewerbung & Vorstellungsgespräch' – you will write a short application and practise a job interview in German, using polite formal language.

UNIT 16 · EINHEIT 16 — AUSBILDUNG & BEWERBUNG

Bewerbung & Vorstellungsgespräch

By the end of this lesson you can: Ich kann mich bewerben und im Vorstellungsgespräch überzeugen.

WARM-UP

Imagine you are applying for a job in a German hotel or restaurant. What do you think is the most important thing to say in your application and in the interview?
Model answer: Ich bin teamfähig, flexibel und belastbar. Ich habe schon Erfahrung im Service.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Bewerbung	job application (the documents you send)	Ich schicke meine Bewerbung per E-Mail an das Hotel. I send my application by email to the hotel.
der Lebenslauf	CV / résumé	Im Lebenslauf stehen meine Ausbildung und meine Berufserfahrung. My CV lists my education and work experience.
die Erfahrung	experience	Ich habe zwei Jahre Erfahrung als Kellner. I have two years of experience as a waiter.
die Schicht	shift (work shift)	Ich kann auch am Wochenende Schicht arbeiten. I can also work shifts on weekends.
flexibel	flexible	Ich bin flexibel und kann früh oder spät arbeiten. I am flexible and can work early or late.
teamfähig	able to work in a team	In der Küche muss man teamfähig sein. In the kitchen you have to be able to work in a team.
belastbar	resilient, able to work under pressure	Im Restaurant ist man oft belastbar, wenn viele Gäste kommen. In a restaurant you often need to be resilient when many guests come.

das Vorstellungsgespräch	job interview	Ich habe nächste Woche ein Vorstellungsgespräch im Hotel. I have a job interview at the hotel next week.
die Probearbeit	trial work / working interview	Nach dem Gespräch machen Sie eine Probearbeit in der Küche. After the interview you do a trial work in the kitchen.

GRAMMAR: FORMELLE SPRACHE + BEWERBUNGS-/INTERVIEW-REDEMITTEL

> **READ AND NOTICE**
> Personalchefin: Guten Tag, Herr Müller. Warum haben Sie sich bei uns beworben? Bewerber: Guten Tag. Ich habe mich beworben, weil ich gerne im Team arbeite und flexibel bin. Personalchefin: Welche Erfahrung bringen Sie mit? Bewerber: Ich habe zwei Jahre Erfahrung im Service. Ich bin belastbar und kann auch Schicht arbeiten. Personalchefin: Können Sie auch am Wochenende arbeiten? Bewerber: Ja, das ist kein Problem. Ich bin flexibel.

What do you notice? Look at the sentences in the dialogue. What do you notice about the verb position and the polite phrases?

The pattern: In formal German, the verb comes second in main clauses (Ich habe mich beworben, weil...). Polite phrases like 'Guten Tag', 'Ich habe mich beworben, weil...' and 'Das ist kein Problem' are used. The verb is at the end in subordinate clauses with 'weil'.

Pattern: [Polite greeting] + [Main clause: Subject + Verb + ...] + [weil + Subject + ... + Verb at end]. Use formal 'Sie' with the interviewer. Use 'ich' to talk about yourself. In 'weil' clauses, the verb goes to the end. Avoid using 'du' with the interviewer unless they offer it.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English, we often say 'I am flexible' – in German, 'Ich bin flexibel'. The verb 'bin' is in second position. In a 'weil' clause, English keeps the verb after the subject ('because I am flexible'), but German puts the verb at the end ('weil ich flexibel bin').

Ich habe mich bei Ihrer Firma beworben, weil ich gerne im Team arbeite.	I applied to your company because I like working in a team.
Ich bin teamfähig und belastbar.	I am a team player and resilient.
Können Sie auch am Wochenende arbeiten?	Can you also work on weekends?
Ich habe keine Erfahrung in der Küche, aber ich lerne schnell.	I have no experience in the kitchen, but I learn quickly.

Warum haben Sie sich für diese Stelle entschieden?	Why did you choose this position?
Ich kann flexibel arbeiten, weil ich keine Kinder habe.	I can work flexibly because I don't have children.

USEFUL PHRASES

Guten Tag, mein Name ist ... Ich habe mich um die Stelle als ... beworben.	Formal greeting and stating the position you applied for.
Ich habe ... Jahre Erfahrung als ...	Talking about your work experience.
Ich bin teamfähig, flexibel und belastbar.	Describing your personal strengths.
Ich kann auch Schicht arbeiten / am Wochenende arbeiten.	Showing flexibility for shifts and weekends.
Warum haben Sie sich bei uns beworben?	Asking about the reason for applying (interviewer question).
Haben Sie noch Fragen an uns?	Inviting questions at the end of the interview.
Vielen Dank für das Gespräch. Ich freue mich auf Ihre Antwort.	Polite closing of the interview.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Stellenanzeige	job advertisement	In der Stellenanzeige stand, dass die Firma teamfähige Mitarbeiter sucht. The job advertisement said that the company is looking for team players.
sich bewerben um	to apply for	Sie bewirbt sich um eine Stelle als Kauffrau für Büromanagement. She is applying for a position as an office management assistant.
die Qualifikation	qualification	Für diese Position sind gute Deutschkenntnisse eine wichtige Qualifikation. Good German skills are an important qualification for this position.
die Kenntnisse (Pl.)	knowledge, skills	Er hat gute Kenntnisse in Excel und PowerPoint. He has good knowledge of Excel and PowerPoint.

die Stärke	strength	Meine größte Stärke ist, dass ich auch unter Druck ruhig bleibe. My greatest strength is that I stay calm even under pressure.
die Schwäche	weakness	Im Interview sollte man eine Schwäche nennen, aber auch zeigen, was man dagegen tut. In an interview you should mention a weakness but also show what you do about it.
die Motivation	motivation	In ihrem Anschreiben erklärt sie ihre Motivation für den Beruf. In her cover letter she explains her motivation for the job.
das Anschreiben	cover letter	Das Anschreiben sollte kurz sein und zum Lebenslauf passen. The cover letter should be short and match the CV.
die Rückmeldung	feedback, reply	Nach dem Gespräch hat sie keine Rückmeldung von der Firma bekommen. After the interview she didn't get any feedback from the company.
die Frist	deadline	Die Bewerbungsfrist endet am 30. Juni. The application deadline ends on 30 June.
die Zusage	acceptance, job offer	Nach zwei Wochen kam endlich die Zusage. After two weeks the job offer finally came.
die Absage	rejection	Sie hat eine Absage bekommen, aber sie bewirbt sich weiter. She got a rejection, but she keeps applying.
der Eindruck	impression	Ein gepflegtes Auftreten macht einen guten Eindruck. A neat appearance makes a good impression.
sich vorbereiten auf	to prepare for	Man sollte sich gründlich auf das Vorstellungsgespräch vorbereiten. You should prepare thoroughly for the job interview.

PRACTICE

1. Which sentence is correct and formal in a job interview?

A. Ich bin flexibel, weil ich am Wochenende arbeiten kann.
B. Ich bin flexibel, weil ich am Wochenende kann arbeiten.
C. Ich bin flexibel, weil ich kann am Wochenende arbeiten.
D. Ich bin flexibel, weil kann ich am Wochenende arbeiten.

√ Answer: Ich bin flexibel, weil ich am Wochenende arbeiten kann.

In a 'weil' clause, the conjugated verb goes to the end: 'weil ich ... arbeiten kann'.

2. Ich habe mich bei Ihrer Firma ___, weil ich gerne im Team arbeite.

√ Answer: beworben

The perfect tense of 'sich bewerben' is 'hat sich beworben'. The past participle is 'beworben'.

3. Put the words in the correct order to form a polite interview answer:

belastbar | Ich | und | bin | . | teamfähig

√ Answer: Ich bin teamfähig und belastbar .

Simple main clause: Subject + verb + adjectives. 'Ich bin teamfähig und belastbar.'

4. Match the German term with its English meaning:

die Bewerbung	job application
der Lebenslauf	CV / résumé
die Probearbeit	trial work
das Vorstellungsgespräch	job interview

These are key terms for applying for a job in German.

5. You are in an interview. The interviewer asks: 'Warum haben Sie sich bei uns beworben?' What is a good answer?

A. Weil ich brauche einen Job.
B. Ich habe mich beworben, weil ich gerne im Team arbeite und flexibel bin.
C. Ich bin beworben, weil ich mag das Hotel.
D. Weil ich will arbeiten hier.

√ Answer: Ich habe mich beworben, weil ich gerne im Team arbeite und flexibel bin.

A complete, formal answer with a 'weil' clause and correct verb position: 'Ich habe mich beworben, weil ich gerne im Team arbeite und flexibel bin.'

6. Ich kann auch am Wochenende arbeiten, weil ich ___ bin.

√ Answer: flexibel

The adjective 'flexibel' describes your willingness to work different times.

READING

Bewerben in Zeiten des Fachkräftemangels
In vielen Branchen suchen Unternehmen händeringend nach Personal. Für Bewerberinnen und Bewerber hat sich die Lage dadurch verändert: Sie können heute oft aus mehreren Angeboten wählen. Doch bedeutet das automatisch, dass Bewerbungen einfacher geworden sind? Ein Blick auf die Praxis zeigt ein differenzierteres Bild.

Wer sich um eine Stelle bewirbt, muss weiterhin eine überzeugende Bewerbung einreichen. Dazu gehören ein vollständiger Lebenslauf und ein kurzes Anschreiben, das die Motivation und die wichtigsten Qualifikationen deutlich macht. Viele Firmen legen außerdem Wert auf den Nachweis von Kenntnissen, etwa in Fremdsprachen oder in gängigen Computerprogrammen. Fehlt dieser Nachweis, sinken die Chancen – auch wenn der Bedarf an Arbeitskräften groß ist.

Im Vorstellungsgespräch kommt es dann auf den persönlichen Eindruck an. Personalverantwortliche berichten, dass sie besonders darauf achten, ob jemand teamfähig und belastbar wirkt. Wer flexibel ist und bereit, im Schichtbetrieb zu arbeiten, hat in vielen Berufen gute Karten. Allerdings sollten Bewerber nicht nur ihre Stärken betonen. Eine ehrliche Antwort auf die Frage nach einer Schwäche wirkt oft glaubwürdiger als eine perfekte Selbstdarstellung.

Ein weiterer Punkt ist die Rückmeldung. Während große Unternehmen häufig automatische Antworten verschicken, lassen kleinere Betriebe manchmal Wochen auf eine Nachricht warten. Für Bewerber ist das frustrierend, denn sie möchten wissen, ob sie eine Zusage oder eine Absage erhalten. Experten raten daher, nach der Bewerbungsfrist freundlich nachzufragen, wenn man nichts gehört hat.

Trotz aller Chancen gilt: Eine gute Vorbereitung bleibt entscheidend. Wer sich gründlich auf das Gespräch vorbereitet und sich über das Unternehmen informiert, macht einen deutlich besseren Eindruck. Der Fachkräftemangel mag die Auswahl vergrößern, doch die Anforderungen an eine professionelle Bewerbung sind nicht gesunken.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host talks with a career coach and a young applicant about job applications and interviews.

Bewerbung im Radio: Tipps und Erfahrungen

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Beruf und Bewerbung“. Heute geht es um das Thema Vorstellungsgespräch. Bei mir im Studio sind Herr Weber, ein erfahrener Personalcoach, und Frau Yilmaz, die sich gerade bewirbt. Herr Weber, was ist Ihrer Meinung nach das Wichtigste im Vorstellungsgespräch?

Herr Weber: Ja, also, das Wichtigste ist meiner Erfahrung nach die Vorbereitung. Wer sich gut auf das Gespräch vorbereitet, kann viel sicherer auftreten. Man sollte sich über das Unternehmen informieren und sich typische Fragen überlegen.

Moderatorin: Und was raten Sie Bewerbern, die nervös sind?

Herr Weber: Nervosität ist ganz normal. Ein Tipp: Atmen Sie tief durch und denken Sie daran, dass auch der Interviewer nur ein Mensch ist. Wichtig ist, authentisch zu bleiben und nicht zu übertreiben.

Moderatorin: Frau Yilmaz, Sie haben gerade ein Vorstellungsgespräch hinter sich. Wie war das für Sie?

Frau Yilmaz: Also, ich war ziemlich aufgeregt. Aber ich hatte mich vorher gut vorbereitet, und das hat mir geholfen. Die Fragen waren eigentlich fair. Nur die Frage nach meiner größten Schwäche fand ich schwierig.

Moderatorin: Wie haben Sie darauf geantwortet?

Frau Yilmaz: Ich habe gesagt, dass ich manchmal zu ungeduldig bin, aber dass ich gelernt habe, ruhig zu bleiben und erst nachzudenken. Ich glaube, das kam gut an.

Herr Weber: Das war eine gute Antwort. Ehrlichkeit wirkt immer besser als eine perfekte Selbstdarstellung. Und noch etwas: Viele Bewerber vergessen, dass auch sie Fragen stellen dürfen. Das zeigt Interesse.

Moderatorin: Frau Yilmaz, haben Sie schon eine Rückmeldung bekommen?

Frau Yilmaz: Leider noch nicht. Die Bewerbungsfrist ist zwar schon abgelaufen, aber ich habe noch keine Nachricht. Ich werde nächste Woche freundlich nachfragen.

Moderatorin: Das ist ein guter Tipp. Vielen Dank Ihnen beiden für das Gespräch!

SPEAKING TASK

Roleplay a job interview for a position as a hotel service employee. One person is the interviewer (Personalchef/in), the other is the applicant. Use the phrases from the Redemittel. The interviewer asks about experience, flexibility, and teamwork. The applicant answers formally and asks one question at the end.

Situation: Sie haben sich um eine Stelle als Hotelfachmann/-frau beworben. Jetzt haben Sie ein Vorstellungsgespräch. Die Personalchefin fragt Sie nach Ihrer Erfahrung, Ihrer Flexibilität und Ihrer Teamfähigkeit. Am Ende können Sie eine Frage stellen.

Guten Tag, mein Name ist ... Ich habe mich um die Stelle als ... beworben.

Ich habe ... Jahre Erfahrung als ...

Ich bin teamfähig, flexibel und belastbar.

Ich kann auch Schicht arbeiten.

Haben Sie noch Fragen an uns?

Vielen Dank für das Gespräch. Ich freue mich auf Ihre Antwort.

WRAP-UP

You can now apply for a job and convince in an interview using formal German and key phrases.

Next time: In the next lesson, 'Capstone: Check-in & Service', you will practise a complete hotel check-in dialogue and service situations.

Unit 17 · Einheit 17 — Abschlussprojekt (Capstone)

UNIT 17 · EINHEIT 17 — ABSCHLUSSPROJEKT (CAPSTONE)

Capstone: Check-in & Service

By the end of this lesson you can: I can carry out a complete hotel check-in and restaurant service politely and professionally in German.

WARM-UP

Think about a time you checked into a hotel or served a guest. What did you say first, and what did you want the guest to feel?

Model answer: Guten Tag, herzlich willkommen im Hotel Sonne! Haben Sie reserviert? Ich bereite Ihren Check-in vor.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
der Check-in	the check-in (process of registering a guest at a hotel)	Der Check-in dauert nur wenige Minuten, wenn alle Daten vorliegen. The check-in takes only a few minutes if all data is available.
die Bestellung	the order (in a restaurant)	Ich nehme Ihre Bestellung auf: Möchten Sie eine Vorspeise? I'll take your order: would you like a starter?
empfehlen	to recommend	Ich kann Ihnen das Tagesgericht empfehlen – es ist heute besonders frisch. I can recommend the dish of the day – it is particularly fresh today.
servieren	to serve	Wir servieren das Essen traditionell von links und die Getränke von rechts. We traditionally serve the food from the left and the drinks from the right.
die Rechnung	the bill / invoice	Möchten Sie die Rechnung jetzt oder später? Ich kann sie auch getrennt ausstellen. Would you like the bill now or later? I can also issue it separately.
höflich	polite	Ein höflicher Ton ist im Service genauso wichtig wie schnelles Arbeiten. A polite tone is just as important in service as working quickly.

professionell	professional	Wir bleiben professionell, auch wenn der Gast ungeduldig ist. We stay professional even when the guest is impatient.
der Ablauf	the procedure / process	Der Ablauf beim Check-in ist immer gleich: Begrüßung, Reservierung prüfen, Daten aufnehmen, Schlüssel übergeben. The check-in procedure is always the same: greeting, checking the reservation, recording data, handing over the key.
die Reservierung	the reservation	Ich finde Ihre Reservierung unter dem Namen Müller – zwei Nächte, oder? I find your reservation under the name Müller – two nights, correct?
der Schlüssel	the key	Hier ist Ihr Schlüssel für Zimmer 204; der Aufzug ist gleich links. Here is your key for room 204; the lift is just on the left.

GRAMMAR: INTEGRATION ALLER SERVICE- UND HÖFLICHKEITSMITTEL DES KURSES (POLITE FORMS, KONJUNKTIV II, PARTICLES, COMPLETE SERVICE SEQUENCES)

> **READ AND NOTICE**
> — Guten Abend, herzlich willkommen im Restaurant Bellevue! Haben Sie reserviert? — Ja, auf den Namen Weber, für zwei Personen. — Einen Moment bitte … Ja, ich habe Ihre Reservierung. Möchten Sie am Fenster sitzen? — Sehr gern. — Darf ich Ihnen schon etwas zu trinken bringen? Ich könnte Ihnen unseren frischen Apfelsaft empfehlen. — Ja, bitte zwei Apfelsaft. Und was können Sie uns als Hauptgang empfehlen? — Ich würde Ihnen das Lachsfilet empfehlen; es ist heute besonders gut. Möchten Sie eine Vorspeise dazu? — Nein, danke. Wir möchten dann später die Rechnung, bitte getrennt. — Natürlich. Ich bringe Ihnen die Rechnung, sobald Sie fertig sind. Guten Appetit!

What do you notice? Look at the phrases 'Haben Sie reserviert?', 'Möchten Sie …?', 'Darf ich …?', 'Ich könnte … empfehlen', 'Ich würde … empfehlen'. What do they have in common in terms of politeness and structure?

The pattern: They are all polite service phrases: questions with Sie-Form, modal verbs (möchten, dürfen, können) and Konjunktiv II (könnte, würde) to make offers and recommendations sound friendly and less direct. The sequence follows a clear service order: greeting → reservation → offer → recommendation → order → bill.

Pattern: Höflichkeitsformel + Sie + Modalverb/Konjunktiv II + Infinitiv … Use the Sie-form with guests and soften requests/offers with möchten, dürfen, können, könnte, würde. A complete service sequence has a fixed order: Begrüßung → Reservierung prüfen → Angebot → Empfehlung → Bestellung → Rechnung. #1 mistake: using du with guests or direct commands like 'Geben Sie mir…' instead of polite offers like 'Darf ich Ihnen…'.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> English often uses 'Can I…?' or 'Would you like…?'; German service language prefers 'Darf ich Ihnen…?' and 'Möchten Sie…?'. The Konjunktiv II forms könnte/würde are more polite than kann/werde.

Darf ich Ihnen den Mantel abnehmen?	May I take your coat?
Möchten Sie lieber am Fenster sitzen?	Would you rather sit by the window?
Ich könnte Ihnen den Rotwein empfehlen.	I could recommend the red wine to you.
Ich würde Ihnen das Tagesgericht ans Herz legen.	I would heartily recommend the dish of the day to you.
Haben Sie schon reserviert?	Have you already made a reservation?
Ich bringe Ihnen die Rechnung, sobald Sie fertig sind.	I'll bring you the bill as soon as you are finished.
Entschuldigung, ich habe Sie nicht verstanden – könnten Sie das bitte wiederholen?	Excuse me, I didn't understand you – could you please repeat that?
Gern geschehen – ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend!	You're welcome – I wish you a pleasant evening!

USEFUL PHRASES

Guten Tag, herzlich willkommen im Hotel …! Haben Sie bei uns reserviert?	Greeting a guest at check-in.
Ich finde Ihre Reservierung unter dem Namen … – ein Einzelzimmer für zwei Nächte, richtig?	Confirming reservation details.
Darf ich Ihnen Ihren Schlüssel geben? Ihr Zimmer ist im … Stock.	Handing over the key and giving directions.
Ich kann Ihnen … empfehlen – das ist heute besonders frisch.	Recommending a dish or drink.
Möchten Sie eine Vorspeise / etwas zu trinken?	Taking the order politely.

Ich bringe Ihnen … sofort.	Promising to bring something.
Möchten Sie die Rechnung jetzt oder später? Getrennt oder zusammen?	Offering the bill and asking how to split it.
Vielen Dank – ich wünsche Ihnen einen angenehmen Aufenthalt / guten Appetit!	Closing politely.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Rezeption	reception desk	Bitte melden Sie sich bei der Rezeption, wenn Sie Fragen haben. Please contact the reception desk if you have any questions.
der Aufenthalt	stay	Ich hoffe, Ihr Aufenthalt bei uns war angenehm. I hope your stay with us was pleasant.
die Beschwerde	complaint	Der Gast hat eine Beschwerde über den Lärm eingereicht. The guest has filed a complaint about the noise.
sich beschweren	to complain	Sie sollten sich beim Manager beschweren, wenn das Zimmer nicht sauber ist. You should complain to the manager if the room is not clean.
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit der Gäste ist uns sehr wichtig. The satisfaction of our guests is very important to us.
der Service	service	Der Service im Restaurant war ausgezeichnet. The service in the restaurant was excellent.
die Reklamation	complaint (formal, about a product or service)	Für Reklamationen wenden Sie sich bitte an unseren Kundenservice. For complaints, please contact our customer service.

die Entschuldigung	apology	Wir möchten uns für die Unannehmlichkeiten entschuldigen und bitten um Entschuldigung. We would like to apologize for the inconvenience and ask for your apology.
sich entschuldigen	to apologize	Der Kellner hat sich für die lange Wartezeit entschuldigt. The waiter apologized for the long wait.
die Rückmeldung	feedback	Wir freuen uns über jede Rückmeldung unserer Gäste. We are happy about any feedback from our guests.
der Umgang	manner, treatment, dealing (with someone)	Der höfliche Umgang mit den Gästen ist Teil unserer Ausbildung. Polite treatment of guests is part of our training.
die Erwartung	expectation	Die Erwartungen der Gäste an den Service sind hoch. The guests' expectations of the service are high.
der Mangel	shortcoming, defect, lack	Der Mangel im Badezimmer wurde sofort behoben. The defect in the bathroom was fixed immediately.
die Kulanz	goodwill, accommodation (in customer service)	Aus Kulanz hat das Hotel die Übernachtung nicht berechnet. As a gesture of goodwill, the hotel did not charge for the overnight stay.

PRACTICE

1. Which phrase is the most polite way to offer a guest a drink?

A. Sie müssen etwas trinken.

B. Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?

C. Wollen Sie etwas trinken?

D. Trinken Sie jetzt etwas!

√ Answer: Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?

'Darf ich Ihnen … anbieten?' is the polite offer form with Sie and Konjunktiv-style modal. The others are too direct or impolite.

2. Ich ___ Ihnen das Lachsfilet empfehlen – es ist heute besonders gut.

√ Answer: könnte

Use 'könnte' (Konjunktiv II of können) to make a recommendation sound polite and friendly.

3. Put the check-in steps in the correct order:

Schlüssel übergeben | Gast begrüßen | Reservierung prüfen | Daten aufnehmen

✓ Answer: Gast begrüßen Reservierung prüfen Daten aufnehmen Schlüssel übergeben

A professional check-in follows: greeting → check reservation → record data → hand over key.

4. Match the German service phrase with its English meaning:

die Rechnung	the bill
empfehlen	to recommend
servieren	to serve
der Ablauf	the procedure

These are key service terms: die Rechnung = bill, empfehlen = recommend, servieren = serve, der Ablauf = procedure.

5. A guest asks: 'Was können Sie mir empfehlen?' What is the best professional reply?

A. Ich würde Ihnen das Tagesgericht empfehlen; es ist heute frisch.

B. Ich weiß nicht.

C. Essen Sie einfach irgendwas.

D. Das ist mir egal.

✓ Answer: Ich würde Ihnen das Tagesgericht empfehlen; es ist heute frisch.

A recommendation with 'Ich würde Ihnen … empfehlen' is polite and professional. The other answers are unhelpful or rude.

6. Möchten Sie die Rechnung jetzt oder später? ___ oder zusammen?

✓ Answer: getrennt

When asking how to split the bill, use 'getrennt oder zusammen?' (separately or together).

READING

Beschwerde als Chance: Wie Hotels aus Kritik lernen

Jeder Gast hat Erwartungen an seinen Aufenthalt. Die meisten erwarten ein sauberes Zimmer, freundliches Personal und einen reibungslosen Service. Doch was passiert, wenn diese Erwartungen nicht erfüllt werden? Viele Gäste beschweren sich nicht direkt, sondern schreiben später eine negative Bewertung im Internet. Für die Hotellerie ist das ein Problem, denn eine schlechte Bewertung kann mehr Schaden anrichten als eine offene Beschwerde.

Die Rezeption spielt eine zentrale Rolle im Umgang mit Kritik. Wer sich beschwert, möchte ernst genommen werden. Eine aufrichtige Entschuldigung und eine schnelle Lösung sind wichtiger als lange Erklärungen. „Wir entschuldigen uns für die Unannehmlichkeiten und kümmern uns sofort darum“ – dieser Satz wirkt oft besser als eine Rechtfertigung. Viele Hotels haben erkannt, dass eine Beschwerde kein Angriff ist, sondern eine wertvolle Rückmeldung. Sie zeigt, wo es Mängel gibt und was verbessert werden kann.

Besonders wichtig ist die Zufriedenheit der Gäste nach der Lösung. Ein Gast, dessen Problem schnell behoben wurde, kommt oft wieder. Manche Hotels bieten aus Kulanz ein kostenloses Frühstück oder ein Upgrade an. Das ist keine Schwäche, sondern ein Zeichen von Professionalität. Der Service endet nicht mit der Rechnung, sondern mit dem Gefühl, willkommen gewesen zu sein.

Allerdings gibt es auch Grenzen. Nicht jede Reklamation ist berechtigt, und nicht jeder Mangel lässt sich sofort beheben. Entscheidend ist, wie das Personal reagiert: höflich, ruhig und lösungsorientiert. Eine Beschwerde ist also eine Chance – für den Gast und für das Hotel.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with a hotel manager and a guest about how complaints are handled in hotels.

Diskussion: Beschwerden im Hotel – Fluch oder Segen?

Moderator: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Service heute“. Bei uns sind Frau Berger, Hoteldirektorin, und Herr Klein, der oft beruflich reist. Frau Berger, wie gehen Sie mit Beschwerden um?

Frau Berger: Also, ich sehe eine Beschwerde erst mal als Chance. Wenn ein Gast sich beschwert, dann zeigt er uns ja, wo es Mängel gibt. Das ist eine Rückmeldung, die uns weiterbringt.

Moderator: Herr Klein, wie erleben Sie das als Gast?

Herr Klein: Na ja, ich muss ehrlich sagen, ich beschwere mich selten direkt. Meistens ärgere ich mich still und schreibe dann eine schlechte Bewertung. Das ist vielleicht nicht fair, aber ich habe oft das Gefühl, es bringt sowieso nichts.

Frau Berger: Das ist schade. Wir möchten, dass sich Gäste bei uns melden, am besten sofort an der Rezeption. Eine aufrichtige Entschuldigung und eine schnelle Lösung – das ist das Wichtigste. Und wenn es ein größerer Mangel ist, dann zeigen wir uns auch mal kulant, zum Beispiel mit einem kostenlosen Frühstück.

Moderator: Herr Klein, was erwarten Sie konkret?

Herr Klein: Ich erwarte eigentlich nur, dass man mir zuhört und sich entschuldigt. Es muss nicht immer eine Entschädigung sein. Aber der Umgang mit dem Gast – der muss stimmen. Wenn ich das Gefühl habe, ich bin willkommen, dann komme ich auch wieder.

Frau Berger: Genau das ist unser Ziel. Die Zufriedenheit der Gäste steht bei uns an erster Stelle. Und ehrlich gesagt: Aus einer Beschwerde lernen wir oft mehr als aus zehn positiven Bewertungen.

Moderator: Das ist ein starkes Schlusswort. Vielen Dank Ihnen beiden!

SPEAKING TASK

Work with a partner. One of you is the hotel receptionist, the other is a guest arriving for a two-night stay. Perform a complete check-in (greeting, reservation, key, information) and then switch to the restaurant: take the guest's order, recommend a dish, and offer the bill. Use the polite phrases from the Redemittel. Speak for about 3–4 minutes.

Situation: Hotel Sonne, 18:00. A guest arrives at reception and later goes to the hotel restaurant. You are the receptionist/waiter. The guest has a reservation for two nights, wants a table for two, asks for a recommendation, and later asks for the bill separately.

- Herzlich willkommen im Hotel Sonne! Haben Sie reserviert?
- Ich finde Ihre Reservierung unter dem Namen … – zwei Nächte, richtig?
- Hier ist Ihr Schlüssel für Zimmer …; der Aufzug ist gleich links.
- Darf ich Ihnen schon etwas zu trinken bringen?
- Ich würde Ihnen … empfehlen – das ist heute besonders frisch.
- Möchten Sie die Rechnung getrennt oder zusammen?

WRAP-UP

You can now carry out a full hotel check-in and restaurant service politely and professionally in German, using the right sequence and polite phrases.

Next time: In the next lesson, 'Capstone: Beschwerde lösen (Abschluss)', you will learn how to handle guest complaints professionally and find a solution.

UNIT 17 · EINHEIT 17 — ABSCHLUSSPROJEKT (CAPSTONE)

Capstone: Beschwerde lösen (Abschluss)

By the end of this lesson you can: I can handle a complaint in a solution-oriented way and complete the module.

> **WARM-UP**
> Think about a time a guest complained to you. What did you do first? What did you say?
> **Model answer:** Ich habe mich zuerst entschuldigt und dann eine Lösung angeboten: Ich habe dem Gast einen Gutschein für das Frühstück gegeben.

VOCABULARY

Word or phrase	Meaning	Example
die Beschwerde	the complaint	Der Gast hat eine Beschwerde über das kalte Essen eingereicht. The guest filed a complaint about the cold food.
sich entschuldigen	to apologize	Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. I apologize for the inconvenience.
die Lösung	the solution	Wir müssen schnell eine Lösung für das Problem finden. We need to find a solution for the problem quickly.
der Gutschein	the voucher	Als Entschuldigung bieten wir Ihnen einen Gutschein für das Restaurant an. As an apology, we offer you a voucher for the restaurant.
zur Zufriedenheit	to satisfaction	Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit lösen. We want to resolve the complaint to your satisfaction.
freundlich	friendly	Bitte bleiben Sie freundlich, auch wenn der Gast laut wird. Please stay friendly even if the guest becomes loud.
professionell	professional	Eine professionelle Antwort beruhigt den Gast. A professional answer calms the guest.

die Reklamation	the complaint (formal, often written)	Die Reklamation muss innerhalb von 24 Stunden bearbeitet werden. The complaint must be processed within 24 hours.
der Umgang mit Beschwerden	handling complaints	Der Umgang mit Beschwerden ist Teil der Servicequalität. Handling complaints is part of service quality.

GRAMMAR: COMBINING APOLOGY, SOLUTION AND POLITENESS

> **READ AND NOTICE**
> Gast: Ich bin sehr unzufrieden! Mein Zimmer war nicht sauber. Rezeptionistin: Das tut mir sehr leid. Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten. Wir bieten Ihnen selbstverständlich eine Lösung an: Wir können Ihnen ein neues Zimmer geben. Möchten Sie vielleicht einen Gutschein für das Frühstück? Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit lösen. Gast: Ja, das wäre nett. Danke. Rezeptionistin: Sehr gerne. Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Aufenthalt.

What do you notice? Look at the receptionist's sentences. What three things does she do in her answer?

The pattern: She (1) apologizes (Das tut mir leid / Ich entschuldige mich), (2) offers a solution (Wir bieten Ihnen ... an / Wir können ...), and (3) stays polite and friendly (Möchten Sie vielleicht ...? / Sehr gerne).

Pattern: Entschuldigung + Lösung + Höflichkeit. First say sorry (Ich entschuldige mich für ... / Das tut mir leid). Then offer a concrete solution (Wir bieten Ihnen ... an / Wir können ...). Use polite forms like Möchten Sie vielleicht ...? and friendly words like gerne, selbstverständlich, zu Ihrer Zufriedenheit. #1 mistake: offering a solution without apologizing first — the guest feels not taken seriously.

> **COMPARE WITH YOUR OWN LANGUAGE**
> In English you often say 'I'm sorry, but ...' — in German, avoid 'aber' right after the apology; it sounds like an excuse. Say the apology, then the solution.

Ich entschuldige mich für die Verspätung.	I apologize for the delay.
Das tut mir sehr leid. Wir finden bestimmt eine Lösung.	I'm very sorry. We will certainly find a solution.
Möchten Sie vielleicht einen Gutschein?	Would you perhaps like a voucher?
Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit lösen.	We want to resolve the complaint to your satisfaction.

Bitte bleiben Sie freundlich und professionell.	Please stay friendly and professional.
Selbstverständlich bekommen Sie ein neues Zimmer.	Of course you will get a new room.
Kann ich Ihnen noch etwas anbieten?	Can I offer you anything else?

USEFUL PHRASES

Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.	To apologize formally at the start of handling a complaint.
Das tut mir sehr leid.	To express sincere regret.
Wir bieten Ihnen ... an.	To offer a concrete solution (e.g., a voucher, a new room).
Möchten Sie vielleicht ...?	To make a polite suggestion.
Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit lösen.	To state the goal of resolving the complaint to the guest's satisfaction.
Selbstverständlich kümmern wir uns darum.	To assure the guest that you will take care of it.
Vielen Dank für Ihr Verständnis.	To thank the guest for understanding.
Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Aufenthalt.	To close the conversation politely.

MORE WORDS FOR THIS TOPIC

Word or phrase	Meaning	Example
die Rückerstattung	refund	Die Rückerstattung des Kaufpreises erfolgt innerhalb von fünf Werktagen. The refund of the purchase price will be made within five working days.
die Bearbeitungszeit	processing time	Die Bearbeitungszeit Ihrer Beschwerde beträgt etwa zwei Wochen. The processing time for your complaint is about two weeks.
der Ansprechpartner	contact person	Frau Meier ist Ihre Ansprechpartnerin für alle Fragen zur Reklamation. Ms Meier is your contact person for all questions regarding the complaint.

die Stellungnahme	statement, official comment	Wir bitten um eine schriftliche Stellungnahme zu dem Vorfall. We ask for a written statement about the incident.
nachvollziehen	to understand, comprehend	Ich kann Ihren Ärger gut nachvollziehen. I can well understand your annoyance.
der Mangel	defect, fault	Der Mangel am Gerät ist eindeutig ein Produktionsfehler. The defect on the device is clearly a production error.
die Frist	deadline, time limit	Bitte beachten Sie die Frist von 14 Tagen für die Rücksendung. Please note the 14-day deadline for returning the item.
gewährleisten	to guarantee, ensure	Wir gewährleisten, dass alle Produkte unsere Qualitätsstandards erfüllen. We guarantee that all products meet our quality standards.
die Entschädigung	compensation	Als Entschädigung für die Unannehmlichkeiten bieten wir Ihnen einen Gutschein an. As compensation for the inconvenience, we offer you a voucher.
der Vorgang	case, process	Ich habe Ihren Vorgang an die zuständige Abteilung weitergeleitet. I have forwarded your case to the responsible department.
sich wenden an	to contact, turn to	Bei weiteren Fragen können Sie sich jederzeit an unseren Kundenservice wenden. If you have further questions, you can contact our customer service at any time.
die Zufriedenheit	satisfaction	Die Zufriedenheit unserer Kunden ist uns sehr wichtig. The satisfaction of our customers is very important to us.

die Kulanz	goodwill, accommodation (beyond legal obligation)	Aus Kulanz erstatten wir Ihnen die Versandkosten zurück. As a gesture of goodwill, we will refund the shipping costs.
die Rückmeldung	feedback, response	Wir freuen uns über Ihre Rückmeldung zu unserem Service. We look forward to your feedback on our service.

PRACTICE

1. Was sagt man zuerst, wenn ein Gast sich beschwert?

A. Das ist nicht unser Problem.
B. Wir haben keine Lösung.
C. Sie müssen sich beim Manager beschweren.
D. Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.

✓ **Answer: Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.**
Always start with an apology to show empathy.

2. Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer ___ lösen.

✓ **Answer: Zufriedenheit**
The phrase is 'zu Ihrer Zufriedenheit' (to your satisfaction).

3. Put the sentence in the correct order:

Unannehmlichkeiten | mich | Ich | die | entschuldige | für

✓ **Answer: Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten**
Standard apology phrase: Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.

4. Match the German phrases with their English meanings:

der Gutschein	the voucher
die Lösung	the solution
sich entschuldigen	to apologize
die Beschwerde	the complaint

These are key vocabulary for handling complaints.

5. Welche Antwort ist höflich und professionell?

A. Möchten Sie vielleicht einen Gutschein?

B. Das ist mir egal.

C. Sie sind schuld.

D. Wir haben keine Zeit.

✓ Answer: Möchten Sie vielleicht einen Gutschein?

Offering a voucher with 'Möchten Sie vielleicht ...?' is polite and solution-oriented.

6. Bitte bleiben Sie ___ , auch wenn der Gast laut wird.

✓ Answer: freundlich

Stay friendly (freundlich) even in difficult situations.

READING

Beschwerden richtig bearbeiten: Ein Leitfaden für Unternehmen
Beschwerden sind für viele Unternehmen unangenehm – dabei sind sie eine große Chance. Wer den Umgang mit Reklamationen professionell gestaltet, kann aus unzufriedenen Kunden treue Kunden machen. Doch wie gelingt das?

Der erste Schritt ist die schnelle Reaktion. Kunden erwarten, dass ihre Beschwerde innerhalb weniger Tage beantwortet wird. Eine lange Bearbeitungszeit führt oft zu noch mehr Ärger. Deshalb sollte jedes Unternehmen klare Fristen für die Beantwortung festlegen. Ein guter Ansprechpartner, der sich um den Vorgang kümmert, gibt dem Kunden Sicherheit.

Wichtig ist außerdem, den Ärger des Kunden nachvollziehen zu können. Eine ehrliche Entschuldigung wirkt Wunder: „Es tut uns leid, dass Sie Unannehmlichkeiten hatten." Wer den Fehler sofort zugibt, wirkt glaubwürdiger als jemand, der lange Erklärungen sucht. Bei einem klaren Mangel – etwa einem defekten Gerät – sollte das Unternehmen schnell eine Lösung anbieten: Reparatur, Umtausch oder Rückerstattung des Kaufpreises.

Oft reicht eine kleine Entschädigung, um den Kunden wieder zufriedenzustellen. Ein Gutschein oder ein Rabatt auf den nächsten Einkauf zeigt Wertschätzung. Manche Firmen gehen sogar noch weiter und erstatten aus Kulanz auch die Versandkosten, obwohl sie dazu nicht verpflichtet wären. Das kostet wenig, stärkt aber das Vertrauen.

Schließlich sollte jedes Unternehmen aus Beschwerden lernen. Eine schriftliche Stellungnahme der zuständigen Abteilung hilft, die Ursachen zu erkennen und abzustellen. Wer regelmäßig Rückmeldungen sammelt und auswertet, kann seine Produkte und seinen Service verbessern. So gewährleisten Unternehmen langfristig die Zufriedenheit ihrer Kunden – und machen aus Kritik einen echten Wettbewerbsvorteil.

Fazit: Eine Beschwerde ist kein Angriff, sondern ein Geschenk. Wer freundlich, professionell und lösungsorientiert reagiert, gewinnt das Vertrauen der Kunden zurück – und oft sogar ihre Treue.

LISTENING — TRANSCRIPT

A radio host discusses with a customer and a service expert how complaints are handled in everyday life.

Radio-Diskussion: Beschwerden im Alltag

Moderatorin: Herzlich willkommen zu unserer Sendung „Ärger im Alltag“. Bei uns sind Herr Berger, der sich oft über schlechten Service ärgert, und Frau Klein, die als Kundendienstleiterin arbeitet. Herr Berger, was war Ihr letzter Fall?

Herr Berger: Ja, also, ich hatte einen Fernseher bestellt, und der kam mit einem kaputten Bildschirm an. Ich hab dann sofort beim Kundenservice angerufen. Die haben gesagt, ich soll eine E-Mail schreiben. Aber ich hab zwei Wochen keine Antwort bekommen.

Moderatorin: Das ist ja ärgerlich. Frau Klein, wie sollte es Ihrer Meinung nach laufen?

Frau Klein: Also, ich kann den Ärger total nachvollziehen. Wichtig ist, dass der Kunde schnell eine Rückmeldung bekommt – am besten innerhalb von 48 Stunden. Und dann muss klar sein, wer der Ansprechpartner ist. Bei uns hat jeder Vorgang eine feste Bearbeitungszeit. Wenn ein Mangel eindeutig ist, bieten wir sofort eine Lösung an: Umtausch oder Rückerstattung.

Herr Berger: Bei mir hat sich niemand zuständig gefühlt. Jeder hat mich weitergeschickt. Irgendwann hab ich dann eine Entschädigung verlangt – einen Gutschein oder so. Aber die wollten nur reparieren.

Frau Klein: Na ja, eine Reparatur ist ja auch eine Lösung. Aber ich verstehe, dass Sie unzufrieden waren. Viele Firmen sind da zu langsam. Aus Kulanz geben wir oft einen kleinen Gutschein dazu, damit der Kunde merkt, dass uns seine Zufriedenheit wichtig ist.

Moderatorin: Herr Berger, würden Sie nach dieser Erfahrung wieder bei dem Händler kaufen?

Herr Berger: Ehrlich gesagt, eher nicht. Ich meine, Fehler passieren ja. Aber wenn niemand sich kümmert und ich ständig nachfragen muss, dann fehlt mir das Vertrauen. Ich wende mich beim nächsten Mal lieber an einen anderen Anbieter.

Frau Klein: Das ist das Problem: Ein einziger schlecht bearbeiteter Fall kann einen Kunden dauerhaft verlieren. Dabei wäre es so einfach: freundlich bleiben, sich entschuldigen, eine Frist nennen und die Lösung dann auch einhalten. Das kostet nicht viel Zeit, aber es rettet die Beziehung.

Moderatorin: Frau Klein, was empfehlen Sie unseren Hörern, wenn sie eine Beschwerde schreiben?

Frau Klein: Ganz wichtig: sachlich bleiben und den Mangel genau beschreiben. Und eine Frist setzen – zum Beispiel: „Ich erwarte eine Antwort bis zum 15. Mai.“ Dann hat das Unternehmen einen klaren Auftrag. Und wenn es gar nicht geht, kann man sich an die Verbraucherzentrale wenden.

Moderatorin: Vielen Dank, Frau Klein, und Ihnen, Herr Berger, gute Besserung für Ihren Fernseher. Das war unsere Sendung „Ärger im Alltag“.

SPEAKING TASK

Imagine a guest complains about a noisy room. Compose your response out loud, sentence by sentence. Start with an apology, then offer a solution, and end politely. The tutor will help you.

Situation: A guest at the hotel reception says: 'Mein Zimmer ist viel zu laut! Ich konnte die ganze Nacht nicht schlafen.'

- Ich entschuldige mich für die Unannehmlichkeiten.
- Das tut mir sehr leid.
- Wir können Ihnen ein ruhigeres Zimmer anbieten.
- Möchten Sie vielleicht einen Gutschein für das Frühstück?
- Wir möchten die Beschwerde zu Ihrer Zufriedenheit lösen.
- Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Aufenthalt.

WRAP-UP

You can now handle a complaint in a solution-oriented way: apologize, offer a solution, and stay polite.

Next time: Congratulations — this was the final lesson, and you have completed the whole 'Hotel & Gastronomie' module! You can now welcome and check in guests, serve in the restaurant, follow HACCP rules in the kitchen and handle complaints professionally in polite German. Put these skills to work in your duale Ausbildung and use them to prepare confidently for your IHK-Abschlussprüfung.