

Check-in und Check-out von Hotelgästen

Aleksandra Schroeder, Joanna
Kleczyńska klasa 3THS

Was ist Check-in ?

- ▶ Das ist die Prozedur, die jeden Hotelaufenthalt mit dem Einchecken beginnt. Bei der Rezeption gehen und seine Reservierung bestätigen, um einen Zimmerschlüssel zu erhalten.



Individuelles Einchecken der Gäste

- ▶ 1. Höfliche Begrüßung des Gastes im Stehen mit einem Lächeln.
 - ▶ 2. Fragen Sie, ob eine Reservierung vorgenommen wurde und auf welchen Namen.
 - ▶ 3. Prüfen von Reservierungen im Buchungsplan.
 - ▶ 4. Abholung von Ausweisdokumenten von Gästen.
 - ▶ 5. Einchecken der Gäste: Ausfüllen der Meldekarte, Ausfüllen der Aufenthaltskarte.
 - ▶ 6. Bereitstellung von Informationen über zusätzliche Dienstleistungen des Hotel.
 - ▶ 7. Ausgabe der Zimmerschlüssel zusammen mit einer Aufenthaltskarte.
 - ▶ 8. Zeigen des Weges zum Zimmer und Hilfe beim Gepäck.
 - ▶ 9. Wir wünschen den Gästen einen angenehmen Aufenthalt.
 - ▶ 10. Eröffnen eines Gastkontos.
- 

Gesprächsbeispiel beim Einchecken in einem Hotel

- ▶ – Willkommen in unserem Hotel. Womit kann ich Ihnen behilflich sein?
- ▶ – Guten Morgen. Ich möchte meine Reservierung abholen.
- ▶ – Welchen Namen hatte die Buchung?
- ▶ – Nowak
- ▶ – Ja, ich habe eine Reservierung für den Namen Nowak, ein Einzelzimmer, von heute bis heute
- ▶ Mittwochs beträgt der Zimmerpreis 150 PLN, der Preis beinhaltet Frühstück, möchten Sie ein Zimmer?
- ▶ für Raucher oder Nichtraucher?
- ▶ – Ich hätte gerne ein Nichtraucherzimmer.
- ▶ – Könnte ich den Herrn fragen?
- ▶ Identifizierung?
- ▶ – Ja bitte.
- ▶ – Kannst du die Registrierungskarte ausfüllen? Bitte denken Sie daran, am unteren Rand der Karte zu unterschreiben.
- ▶ – Natürlich

- ▶ - Es gibt Hotelbestimmungen im Zimmer. Haben Sie weitere Wünsche? Im Angebot
- ▶ Hotel haben wir die Möglichkeit, das Spa, den Pool oder das Fitnessstudio zu nutzen.
- ▶ - Ich möchte morgen schwimmen gehen
- ▶ von 16 bis 18 Uhr, um den Pool zu nutzen
- ▶ - Möchten Sie eine Frage stellen?
- ▶ -Ich habe keine wirklichen Fragen
- ▶ -Bitte, hier ist Ihr Zimmerschlüssel mit Ihrer Aufenthaltskarte.
- ▶ -Dankesehr
- ▶ - Ihre Zimmernummer ist 223, sie befindet sich im 2. Stock. Auf der linken Seite des Empfangsbereichs befinden sich Aufzug, Ihr Zimmer befindet sich auf der rechten Seite des Aufzugs
- ▶ - Vielen Dank
- ▶ - Wünschen Sie Hilfe mit Ihrem Gepäck?
- ▶ -Nein danke, ich kann damit umgehen
- ▶ - Dann haben Sie eine schöne Zeit
- ▶ Übernachten Sie in unserem Hotel
- ▶

Einchecken in Zeiten der Pandemie

- ▶ Vor dem Einchecken wird die Temperatur der Hotelgäste mit einem berührungslosen Thermometer gemessen und die Gesundheitsdaten werden erfasst. Weist ein Gast typische Symptome des Coronavirus auf, wird die Hotelleitung hinzugezogen, um über das weitere Vorgehen zu entscheiden.

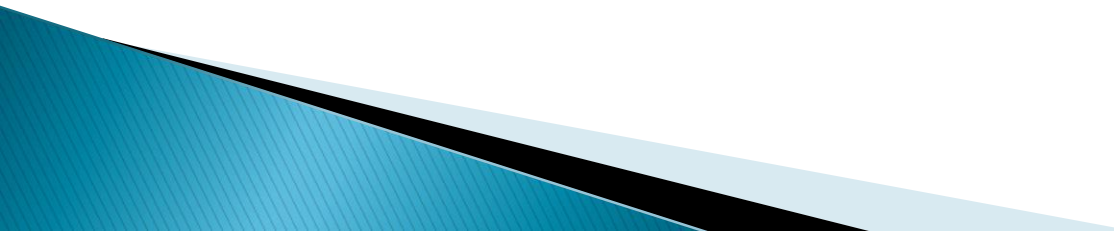


Wen betrachten wir als VIP– Gast in einem Hotel?

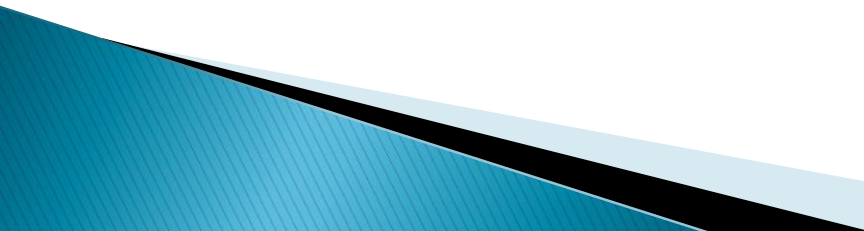
- ▶ Jeder Hotelgast, ohne Ausnahme, sollte dem Hotelier sehr wichtig sein. Es gibt jedoch Menschen, die Hoteliers mit besonderer Sorgfalt behandeln und individuelle Serviceverfahren auf sie anwenden. Diese Personen sind VIP-Gäste, also Very Important People. Es gibt keine festen Regeln oder Kriterien, nach denen einige Gäste wichtiger sind als andere. Ob ein Gast als VIP aufgenommen wird, hängt von den individuellen Entscheidungen der Hotelleitung ab.



Einchecken des VIP– Gastes im Hotel

- ▶ 1. Eine höfliche Begrüßung des Gastes durch den Hotelmanager oder eine von ihm beauftragte Person.
 - ▶ 2. Einchecken des Gastes (kann an jeder Stelle des Verfahrens erfolgen).
 - ▶ 3. Geben Sie Informationen über die vom Hotel angebotenen Dienstleistungen.
 - ▶ 4. Übergabe des Schlüssels und der Aufenthaltskarte.
 - ▶ 5. Begleitung des Gastes durch den Hoteldirektor oder eine von ihm beauftragte Person zum Zimmer.
 - ▶ 6. Zustellung des Gepäcks zum Zimmer.
 - ▶ 7. Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.
- 

Gesprächsbeispiel beim Check-in mit einem VIP-Gast

- ▶ - Willkommen in unserem Hotel.
 - ▶ - Guten Morgen.
 - ▶ - Wir laden Sie an die Rezeption ein, um die Dokumente zu unterschreiben.
 - ▶ - Natürlich.
 - ▶ - Ich frage nach Ihrer Registrierungskarte und Ihrem Zimmerschlüssel.
 - ▶ - Vielen Dank.
 - ▶ - Wir haben eine breite Palette von zusätzlichen Dienstleistungen. Wir empfehlen Ihnen, sie zu verwenden. Der Portier liefert Ihr Gepäck auf Ihr Zimmer.
 - ▶ - Vielen Dank .
 - ▶ - Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.
- 

Wie ist die Vorgehensweise beim Auschecken eines Gastes?

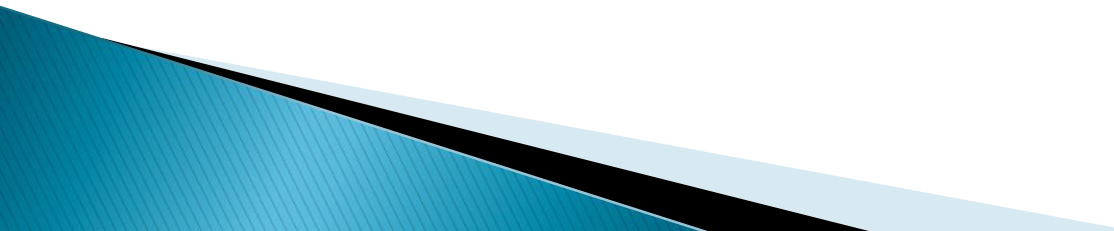
- ▶ Der Check-out-Vorgang muss immer bis zu der vom Hotel festgelegten Check-out-Zeit erfolgen.

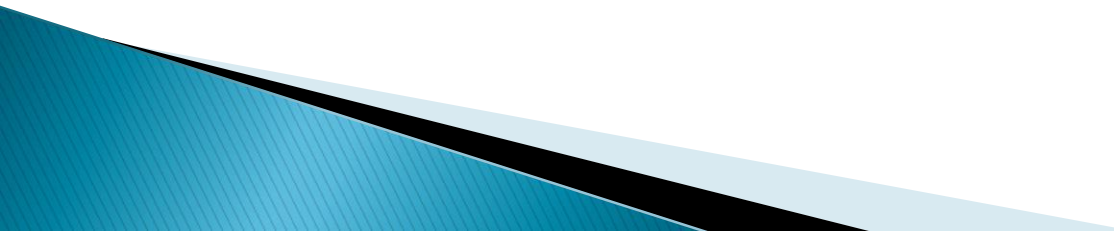


Verfahren für das individuelle Auschecken von Gästen aus dem Hotel

- ▶ 1. Höflicher Gästegruß.
 - ▶ 2. Fragen Sie, ob der Gast mit dem Aufenthalt und den Dienstleistungen des Hotels zufrieden ist.
 - ▶ 3. Bestimmen des Bereichs der bezahlten Boxen, die der Gast verwendet hat.
 - ▶ 4. Einreichung zur Annahme des vorläufigen Kontos.
 - ▶ 5. Bestätigung einer früheren Zahlungsart.
 - ▶ 6. Antwortschlüssel.
 - ▶ 7. Ausstellen einer Rechnung.
 - ▶ 8. Rechnungsvergabe (für Vor-Ort-Zahlungen).
 - ▶ 9. Einziehung von Gebühren vom Gast.
 - ▶ 10. Auf Wiedersehen, Hilfe mit Gepäck, rufen Sie ein Taxi, laden Sie wieder ein, anzukommen.
 - ▶ 11. Schließen des Gastkontos
- 

Beispielanruf zum Auschecken eines einzelnen Gastes aus einem Hotel

- ▶ -Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?
 - ▶ - Guten Morgen, ich würde gerne auschecken.
 - ▶ - Kann ich bitte die Zimmernummer haben?
 - ▶ - Ja bitte. Meine Zimmernummer ist 223.
 - ▶ - Sind Sie mit Ihrem Aufenthalt in unserem Hotel zufrieden?
 - ▶ -Schönes Hotel, sehr angenehme Atmosphäre, ich werde auf jeden Fall wieder hierher kommen.
 - ▶ -Ich möchte Sie darüber informieren, dass Sie die Dienste genutzt haben, die nicht im Vertrag enthalten waren
 - ▶ ist: ein Besuch im SPA und Abendessen im Hotelrestaurant
 - ▶ -Das stimmt
 - ▶ -Bitte überprüfen Sie, ob alles korrekt ist. Hier ist die erste Rechnung.
 - ▶ - Ja bitte.
- 

- ▶ -Welche Zahlungsweise bevorzugen Sie, wenn es um Dienstleistungen geht, die nicht vertraglich geregelt sind?
 - ▶ -Ich bezahle in bar für Dienstleistungen, die nicht in der Bestellung enthalten sind.
 - ▶ - In diesem Fall zahlen Sie bitte den fälligen Betrag in Höhe von 125 PLN.
 - ▶ -Die Rechnung lautet auf Ihren Namen oder den Firmennamen?
 - ▶ -Das ist genug für meinen Namen
 - ▶ -Bitte, hier ist die Original-Rechnung mit ausgewiesener Mehrwertsteuer.
 - ▶ -Vielen Dank.
 - ▶ -Kann ich einen Zimmerschlüssel haben?
 - ▶ -Natürlich
 - ▶ - Ich lade Sie ein, unser Hotel noch einmal zu besuchen
 - ▶ -Vielen Dank
 - ▶ -Auf Wiedersehen. Einen schönen Tag noch.
 - ▶ -Danke einander. Auf Wiedersehen
- 

VIP Gast Check-out Verfahren

- ▶ 1. Ein höflicher Empfang für den VIP-Gast durch den Hotelmanager oder eine willkommene Person.
 - ▶ 2. Erkundigen Sie sich, ob der Gast mit dem Aufenthalt zufrieden ist.
 - ▶ 3. Bestimmen Sie den Umfang der kostenpflichtigen Dienste, die der Gast verwendet hat.
 - ▶ 4. Stellen Sie eine MwSt.-Rechnung aus.
 - ▶ 5. Einziehung von Forderungen .
 - ▶ 6. Erhalten Sie den Schlüssel.
 - ▶ 7. Übergabe einer MwSt.-Rechnung.
 - ▶ 8. Abschied vom Gast, vielen Dank für den Aufenthalt und Einladung, wieder zu kommen.
 - ▶ 9. Entfernung des Gastes und Unterstützung mit Gepäck.
 - ▶ 10. Rufen Sie ein Taxi.
 - ▶ 11. Schließen des Gastkontos.
- 

Gesprächsbeispiel beim Auschecken eines VIP-Gastes aus einem Hotel

- ▶ -Herzlich willkommen. Sind Sie mit Ihrem Aufenthalt zufrieden?
- ▶ - Ja, der Service ist ausgezeichnet. Die Behandlungen im SPA-Bereich haben mir sehr gut gefallen.
- ▶ - Vielen Dank. Sie zahlen per Überweisung.
- ▶ - Ja.
- ▶ - Hier ist deine Rechnung. Ist alles richtig?
- ▶ - Ja alles ist gut
- ▶ - Soll ich dir ein Taxi rufen?
- ▶ - Ja, bitte 20 Minuten vor dem Hotel.
- ▶ - Natürlich.
- ▶ - Der Gepäckträger bringt Ihr Gepäck zum Taxi.
- ▶ - Danke
- ▶ - Vielen Dank, dass Sie uns mit Ihrer Anwesenheit geehrt haben. Bitte komm zurück. Auf Wiedersehen
- ▶ - Danke. Auf Wiedersehen

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit

