

A2.6.1 Un problema con la prenotazione

Ein Problem mit der Reservierung



Negli affitti brevi è importante organizzare bene il **check-in** e il **check-out**. Un check-in flessibile con una smart lock o una cassetta per **le chiavi** aiuta gli **ospiti** ad arrivare quando vogliono. Prima dell'arrivo, *gli* mandi **le istruzioni** chiare, anche con un video. Se puoi, li accogli di persona e dai consigli sulla zona. Dopo la partenza, li ringrazi e puoi chiedere una recensione.

Bei Kurzzeitvermietungen ist es wichtig, den **Check-in** und den **Check-out** gut zu organisieren. Ein flexibler Check-in mit einem Smart Lock oder einer Schlüssellkassette für **die Schlüssel** hilft den **Gästen**, anzukommen, wann sie wollen. Vor der Ankunft schickst du ihnen **die Anweisungen** klar und verständlich, gern auch als Video. Wenn du kannst, begrüßt du sie persönlich und gibst Tipps zur Gegend. Nach der Abreise bedankst du dich bei ihnen und kannst um eine Bewertung bitten.

1. Qual è un modo per rendere il check-in più flessibile?
 - a. Offrire la colazione gratis agli ospiti
 - b. Usare una smart lock o una cassetta per le chiavi
 - c. Fare il check-in solo in orari fissi
 - d. Chiedere il passaporto solo al check-out
2. Che cosa è consigliato inviare agli ospiti prima dell'arrivo?
 - a. Solo il prezzo finale del soggiorno
 - b. Istruzioni semplici e chiare, magari con un breve video
 - c. Un menu del ristorante più vicino
 - d. Un contratto lungo da firmare subito
3. Dopo il check-out, cosa è utile fare?
 - a. Mandare un messaggio di ringraziamento e chiedere una recensione
 - b. Bloccare subito ogni contatto con gli ospiti
 - c. Cambiare l'orario del check-in per il giorno dopo
 - d. Chiedere agli ospiti di restare un'altra notte

1-b 2-b 3-a

2. Lesen Sie den Dialog und beantworten Sie die Fragen.

Giulia arriva in hotel per fare il check-in, ma c'è un problema con la sua prenotazione

Giulia kommt ins Hotel, um einzuchecken, aber es gibt ein Problem mit ihrer Reservierung

- Receptionist:** Buongiorno, benvenuta! Ha una prenotazione? *(Guten Morgen, herzlich willkommen! Haben Sie eine Reservierung?)*
- Giulia:** Buongiorno! Sì, ho prenotato una stanza con vista mare per due notti, a nome Giulia. *(Guten Morgen! Ja, ich habe ein Zimmer mit Meerblick für zwei Nächte reserviert, auf den Namen Giulia.)*
- Receptionist:** Mi permetta di controllare... Sì, vedo la sua prenotazione, però c'è stato un problema. *(Lassen Sie mich kurz nachsehen... Ja, ich sehe Ihre Reservierung, aber es gab ein Problem.)*
- Giulia:** Ah... che tipo di problema c'è? *(Ah... was für ein Problem gibt es?)*

- Receptionist:** La stanza non è disponibile: c'è stato un errore nell'inserimento della prenotazione. *(Das Zimmer ist nicht verfügbar: Bei der Eingabe der Reservierung ist ein Fehler passiert.)*
- Giulia:** Caspita... è un bel problema. Come possiamo risolverlo? *(Oh je... das ist ein echtes Problem. Wie können wir das lösen?)*
- Receptionist:** Non si preoccupi, le posso dare un'altra stanza senza costi extra. *(Keine Sorge, ich kann Ihnen ohne Aufpreis ein anderes Zimmer geben.)*
- Giulia:** Va bene. Posso comunque avere la vista mare? *(In Ordnung. Kann ich trotzdem ein Zimmer mit Meerblick bekommen?)*
- Receptionist:** Sì, certamente. Le do la camera numero 235: è più grande e ha una splendida vista mare. *(Ja, natürlich. Ich gebe Ihnen Zimmer Nummer 235: Es ist größer und hat einen herrlichen Meerblick.)*
- Giulia:** Ok, grazie mille! È stato molto gentile. *(Okay, vielen Dank! Das ist sehr freundlich von Ihnen.)*
- Receptionist:** Non c'è di che! Ecco la sua chiave. Benvenuta in hotel! *(Gern geschehen! Hier ist Ihr Schlüssel. Willkommen im Hotel!)*

- Qual è il problema con la prenotazione di Giulia?
 - La stanza che ha prenotato non è disponibile per un errore.
 - L'ascensore non funziona e Giulia non può salire in camera.
 - La camera è troppo rumorosa e Giulia chiede il servizio di pulizia.
 - Giulia vuole fare il check-out, ma non trova la chiave.
- Che cosa offre la receptionist per risolvere il problema?
 - Cambiare hotel e riportare la valigia alla reception.
 - Dare a Giulia un'altra stanza senza costi extra, con vista mare.
 - Dire a Giulia di tornare domani perché l'entrata è chiusa.
 - Chiedere a Giulia di pagare un costo extra per la vista mare.

1-a 2-b