

A2.6 In hotel



- Effettua il check-in e il check-out dell'hotel.
- Richiedi modifiche o servizi aggiuntivi durante il tuo soggiorno.
- Segnala eventuali problemi relativi al tuo soggiorno alla reception.

La reception	<i>(Die Rezeption)</i>	Il servizio di pulizia	<i>(Der Reinigungsservice)</i>
La receptionist	<i>(Die Receptionistin)</i>	Il problema	<i>(Das Problem)</i>
L'ascensore	<i>(Der Aufzug)</i>	La soluzione	<i>(Die Lösung)</i>
L'entrata	<i>(Der Eingang)</i>	Il rumore	<i>(Der Lärm)</i>
L'uscita	<i>(Der Ausgang)</i>	Gentile	<i>(Freundlich)</i>
La chiave	<i>(Der Schlüssel)</i>	Iscriversi	<i>(Sich anmelden)</i>
Il numero della camera	<i>(Die Zimmernummer)</i>	Riportare	<i>(Melden)</i>
La vista mare	<i>(Meerblick)</i>	Fare il check-out	<i>(Auschecken)</i>

1. Scannen Sie den QR-Code, um das Video anzusehen, oder lesen Sie den Text.



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

1-a 2-c 3-b

2. Grammatik: Die indirekten Objektpronomen

Die indirekten Objektpronomen zeigen, wem eine Handlung bestimmt ist.



1. Die indirekten Pronomen antworten auf die Fragen „a chi?“ („wem?“), „a che cosa?“ („woran?“).

Significato (Bedeutung)	A chi?	Esempio (Beispiel)
Mi (<i>mir</i>)	A me (<i>mir</i>)	Il receptionist mi parla (<i>Der Rezeptionist spricht mit mir</i>)
Ti (<i>dir</i>)	A te (<i>dir</i>)	Il receptionist ti spiega tutto (<i>Der Rezeptionist erklärt dir alles</i>)
Gli (<i>ihm</i>)	A lui (<i>ihm</i>)	Gli do la chiave (<i>Ich gebe ihm den Schlüssel</i>)
Le (<i>ihr</i>)	A lei (<i>ihr</i>)	Le spiego il problema (<i>Ich erkläre ihr das Problem</i>)
Ci (<i>uns</i>)	A noi (<i>uns</i>)	Il receptionist ci mostra la stanza (<i>Der Rezeptionist zeigt uns das Zimmer</i>)
Vi (<i>euch/Ihnen</i>)	A voi (<i>euch/Ihnen</i>)	L'impiegata vi offre aiuto (<i>Die Angestellte bietet euch/Ihnen Hilfe an</i>)
Loro (<i>ihnen</i>)	A loro (<i>ihnen</i>)	Do le chiavi a loro (<i>Ich gebe die Schlüssel ihnen</i>)

- Scusi, può darmi la chiave? Il receptionist _____ la dà subito.
a. mi b. me c. mio d. a me
- Signora, _____ spiego come usare l'ascensore.
a. Loro b. Gli c. Le d. La

1. me 2. Le

Umschreiben Sie die Ausdrücke

- Il receptionist spiega tutto a me.

(*Der Rezeptionist erklärt mir alles.*)

- Dai il numero della camera a lui.

(*Du gibst ihm die Zimmernummer.*)

- Noi chiediamo un'informazione a voi.

(*Wir fragen euch nach einer Information.*)

3.Übungen



1. Ordne die Elemente mit verwandter Bedeutung zu.

- | | |
|---------------------------|----------------------------|
| a. Fare il check-out | 1. il banco informazioni |
| b. la reception | 2. lasciare l'hotel |
| c. la chiave | 3. me lo riferisce |
| d. Mi riporta il problema | 4. la tessera della camera |

a-2 b-1 c-4 d-3

2. Hinweis an die Rezeption: Check-in, Serviceleistungen und Meldungen (Audio in der App verfügbar)

Fülle die Lücken aus: numero, vista, check-out, chiave, problema, reception, soluzione

Per il check-in presentarsi alla _____ con un documento e la conferma della prenotazione. La receptionist consegna la _____ e comunica il _____ della camera; l'ascensore è vicino all'entrata. Il servizio di pulizia passa ogni giorno tra le 9 e le 14. Se desideri una camera con _____ mare, puoi chiederla se disponibile.


Durante il soggiorno, se c'è un _____, informa subito la reception: lo staff cerca una _____ o propone il cambio stanza. Per l'uscita, fai il _____ entro le 11 e lascia la chiave alla reception. Se parti prima, avvisa la sera prima.

Für den Check-in melden Sie sich bitte an der Rezeption mit einem Ausweis und der Buchungsbestätigung. Die Receptionistin übergibt den Schlüssel und nennt die Zimmernummer; der Aufzug befindet sich in der Nähe des Eingangs. Der Reinigungsservice kommt jeden Tag zwischen 9 und 14 Uhr. Wenn Sie ein Zimmer mit Meerblick wünschen, können Sie danach fragen, sofern es verfügbar ist.

Während des Aufenthalts: Wenn es ein Problem gibt (Lärm, Klimaanlage oder ein Schlüssel, der nicht funktioniert), informieren Sie sofort die Rezeption. Das Personal sucht dann nach einer Lösung oder schlägt einen Zimmerwechsel vor. Bei der Abreise machen Sie den Check-out bis 11 Uhr und geben den Schlüssel an der Rezeption ab. Wenn Sie früher abreisen, geben Sie am Abend vorher Bescheid.

1. Quali azioni consiglia il testo in caso di rumore o altro problema in camera e cosa puoi chiedere al personale?

3. Hören Sie sich das Audiofragment an und geben Sie an, ob die folgenden Aussagen wahr oder falsch sind.

	Wahr	Falsch	
La cliente ha detto che sentiva molto rumore vicino all'ascensore e all'entrata.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La receptionist ha proposto di lasciare la stessa camera con vista mare.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
La cliente ha detto che farà il check-out domani alle nove.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	

4. Wählen Sie die richtige Lösung

- Buongiorno, _____ alla reception perché ho una prenotazione a nome Rossi. *(Guten Tag, ich melde mich an der Rezeption an, weil ich eine Reservierung auf den Namen Rossi habe.)*
 - mi sono iscritto
 - iscrivo mi
 - mi iscrivi
 - mi iscrivo
- Ieri sera _____ alla receptionist un problema con l'ascensore. *(Gestern Abend habe ich der Rezeptionistin ein Problem mit dem Aufzug gemeldet.)*
 - sono riportato
 - ha riportato
 - ho riportato
 - riporto
- Ogni mattina _____ al servizio di pulizia per cambiare gli asciugamani. *(Jeden Morgen melden wir uns beim Reinigungsservice an, um die Handtücher zu wechseln.)*
 - ci iscriviamo
 - iscriviamo ci
 - ci iscrivate
 - ci iscrivo

1. mi iscrivo 2. ho riportato 3. ci iscriviamo

5. Lies den Dialog und beantworte die Fragen

- Receptionist** *Buonasera, benvenuto. È qui per registrarsi e fare il check-in?*
(Giulia): *(Guten Abend, willkommen. Sind Sie zum Anmelden und Einchecken hier?)*
- Ospite (Marco):** *Sì, a nome Bianchi. Se possibile vorrei una camera con vista mare e lontana dal rumore dell'entrata.*
(Ja, auf den Namen Bianchi. Wenn möglich hätte ich gern ein Zimmer mit Meerblick und möglichst weit weg vom Lärm am Eingang.)
- Receptionist** *Controllo subito... Va bene: le assegno la camera 312. Ecco la chiave;*
(Giulia): *l'ascensore è in fondo a destra.*
(Ich schaue sofort nach... Gut: Ich gebe Ihnen Zimmer 312. Hier ist der Schlüssel; der Aufzug ist ganz hinten rechts.)
- Ospite (Marco):** *Perfetto, grazie. Il servizio di pulizia passa la mattina, giusto?*
(Perfekt, danke. Der Reinigungsservice kommt morgens, richtig?)
- Receptionist** *Sì, di solito tra le 9 e le 12. Se ha qualche problema lo può riportare qui alla*
(Giulia): *reception, siamo gentili e disponibili.*
(Ja, normalerweise zwischen 9 und 12 Uhr. Wenn Sie ein Problem haben, können Sie es hier an der Rezeption melden; wir sind freundlich und hilfsbereit.)

- Qual è il numero della camera di Marco e dov'è l'ascensore?
-

2. Che servizi chiede Marco durante il check-in?

6. Beantworte die Fragen unter Verwendung des Vokabulars aus diesem Kapitel.

Scusi, posso parlarle un momento? / Mi può dare la chiave della camera, per favore? / C'è un problema: può aiutarmi a trovare una soluzione?

1. Arrivi in hotel e la receptionist ti dice che c'è un problema con la prenotazione: cosa rispondi e quale soluzione chiedi?

2. Durante la notte senti molto rumore nella tua camera: vai alla reception, spieghi il problema e chiedi il cambio di camera o un'altra soluzione. Cosa dici brevemente?

7. WhatsApp

Buonasera, sono Marco della **reception** dell'Hotel Aurora.

Ci ha scritto che c'è del **rumore** vicino alla sua **camera**. Vuole cambiare stanza? Se sì, mi può dire il **numero della camera** e a che ora preferisce?

Inoltre, domani il **servizio di pulizia** può passare tra le 10 e le 12. Va bene per lei?



Schreibe eine passende Antwort: *Le scrivo perché c'è un problema con... / Mi può cambiare la camera, per favore? / Le confermo anche che...*

Wichtige Verben

io

tu

lui/lei

noi

voi

loro

Riportare (berichten)

Passato prossimo

ho riportato

hai riportato

ha riportato

abbiamo riportato

avete riportato

hanno riportato

Iscrivarsi (anmelden)

Presente

mi iscrivo

ti iscrivi

si iscrive

ci iscriviamo

vi iscrivete

si iscrivono