



DOCTOR OLÓRIZ 2, 1ºA
GRANADA 18012
tel. 900 44 22 44
fax 900 10 17 99
email info@grupo2000.es
web www.grupo2000.es



Alemán Hostelería

Modalidad: Distancia



Duración: 100h

Objetivos:

Aprender a recibir a los huéspedes en alemán, a saludarlos y preguntar por el nombre y procedencia. Conocer el trato formal e informal para poder tratarlos. Aprender a dar informes sobre la habitación y las categorías de habitaciones, informarles de los precios, ofrecerles y tramitar una habitación. Saber tomar reservas para el restaurante del hotel, tomar nota de deseos y declinar deseos y fundamentar la declinación. Saber como tratar a los clientes a través del teléfono, fax o por e-mail y complementar formularios. Aprender a ofrecer la prestación de servicios del hotel, como traer la comida a la habitación, ventas en el quiosco del hotel, aconsejar clientes en la boutique, expresar gustos, recomendar productos, ofrecer programas de deportes y tiempo libre, asesorar a niños, proporcionar un coche de alquiler y describir el coche. Explicar ofertas en la localidad de las vacaciones, lugares de interés turístico y recomendar caminos. Hacer propuestas, expresar ventajas, dar ayuda de orientación, recomendar programas de excursiones. Aprender a tratar la partida de los huéspedes desde explicar la cuenta, aclarar fallos y establecer la conformidad, tomar al encuentro el abono, aclarar las formas de pago. Además aprenderá a preguntar sobre la satisfacción de los clientes, reaccionar a elogio y crítica y despedir a los huéspedes.

Contenidos:

Llegada de los clientes / huéspedes: Recibir a los huéspedes inscritos, saludar. Preguntar el nombre. Saludar a los huéspedes. Trato formal e informal. Preguntar por el estado. Preguntar e insistir. Pedir ayuda de información. Aceptar la inscripción. Preguntar por nombre y procedencia. Huéspedes de países de habla alemana. Llevar un huésped a la habitación. Mostrar el camino. Indicación de sentido, rumbo. Pronunciación. Acento y melodía. Vocabulario: Distinguir y ordenar clases de palabras. Estructuras: Verbo: Presente singular; Verbo y complemento: Complementos nominativos. Clases de frases: Preguntas de interrogación con palabra de respuesta, respuesta informativa, frase de requerimiento.

Habitación y desayuno: Saludar a huéspedes no anunciados. Ofrecerles una habitación. Revisión de habitación. Informes sobre la habitación. Categorías de habi-

taciones. Tramitar una habitación. Precios de habitación, informar de los precios. Cuidar del equipaje: ofrecer ayuda. Desayuno: Preguntar que prefieren. Pronunciación: Acento de palabra y melodía de frase. Vocabulario: Clasificar palabras según conceptos generales.

Correspondencia y servicio de teléfono: Responder a reservas de habitación telefónicas. Aceptar y rechazar reservaciones. Dar recomendaciones: Encargarse de reservas de habitaciones. Responder a reservas de habitaciones por escrito. Entender la estructura textual de una carta. Solucionar problemas de comprensión al teléfono. Dar información por teléfono. Confirmar reservas por fax o por e-mail. Cumplimentar formularios, responder e-mails. Pronunciación: Vocales largas y cortas. Vocabulario.

Servicio de hotel: Nombrar la hora y responder preguntas sobre la hora. Nombrar horas de apertura, horarios de apertura. Dar datos de tiempo. Sitios en el hotel y en los entornos del hotel, dar datos de localidades. Dar información sobre instalaciones del hotel. Tomar reservas para el restaurante del hotel. Tomar nota de deseos y reenviar. Declinar deseos y fundamentar la declinación. Tomar pedido para bebidas en contra. Preguntar deseos y llevar a cabo.

Consejos, Informes y notificaciones: Mostrar la habitación y sus instalaciones. Atender deseos y reclamaciones de los clientes y proponer soluciones. Información General de los Servicios del Hotel. Reglas Básicas para atender Pedidos. Recepción de reservas. Información, Ayuda y Asesoramiento al Cliente. Pronunciación: Diptongos y sonidos h. Vocabulario: Circulo de palabras "instalaciones del hotel". Estructuras: Verbos modales: querer, poder, deber. Pronombres personales: nominativo y acusativo. Palabras de artículo y substantivos: singular y plural.

Ofertas en el hotel: Cómo llevar la comida a la habitación. Ventas en el quiosco del hotel, cómo indicar precios. Reglas Básicas para atender Pedidos. Ofrecer programas de deportes y tiempo libre. Hacer propuestas y explicar ofertas. Asesorar a niños. Dar consejos y tomar nota de inscripciones. Pronunciación: Consonantes p, t, k, s (dura) o b, d, g, s (tierna). Vocabulario: Red de palabras "en el tiempo libre". Estructuras: Verbos: dejar; verbo y complementos: complementos en dativo.

Ofertas en la localidad de las vacaciones: Aconsejar clientes en la boutique, recomendar productos y expresar gustos. Recomendar lugares de interés turístico y programas de excursiones. Pronunciación: Sonido ich, ach y sch. Vocabulario: Significado de preposiciones con dativo. Estructuras: Adjetivo: forma primitiva, comparativo, superlativo.

La partida de los huéspedes: Servicio de llamada para despertar. Explicar la cuenta. Aclarar fallos y establecer la conformidad. Recibir el abono de la cuenta y aclarar las formas de pago. Preguntar sobre la satisfacción de los clientes. Reaccionar a elogios y críticas. Despedir a los huéspedes. Prever las reacciones de los clientes. Atender reclamaciones de objetos perdido. Pronunciación: Consonante "z". Vocabulario: Juego de hotel, roles dentro del hotel. Estructuras: Verbo: Pretérito tener, ser. Verbo: Perfecto participio: verbos regulares e irregulares.