

# Beschwerden und Probleme

Hauptsache: prompt reagieren



**Hören Sie sich das Gespräch an und lesen Sie im Text mit. Welche Sätze benutzt die Rezeptionsmitarbeiterin, um auf die Beschwerde effektiv zu reagieren? Wie könnte Sie die Sätze noch formulieren. Vergessen Sie nicht, dass Sie sich den Dialog ausdrücken können.**

**Gast:** Hallo. In unserem Zimmer ist es schrecklich heiß. Ich glaube, dass die Klimaanlage nicht funktioniert. Ich habe doch noch extra dafür bezahlt.

**Rezeptionsmitarbeiter:** Das tut mir sehr Leid. Gestatten Sie eine kurze Frage: wann hat die Anlage aufgehört zu funktionieren?

**G:** Keine Ahnung. Die Hitze ist schrecklich. Vielleicht hat sie nie funktioniert.

**R:** Gut. Ich schicke gleich einen Kollegen in Ihr Zimmer. Und die Klimaanlage berechnen wir Ihnen natürlich nicht extra.

**G:** Alles klar. Danke.

**R:** Bitte. Kann ich noch etwas für Sie tun?

(Am Folgetag)

**R:** Guten Morgen, Herr Ficht. Darf ich Sie kurz aufhalten und fragen, ob Ihre Klimaanlage schon gut funktioniert und Sie zufrieden sind?

**G:** Oh ja. Danke.