

PROJEKTARBEIT

Schreiben Sie die Bestätigungen der Reservierungen vom Reisebüro Happ und von Herrn Weigel!

Redewendungen für Annullierung/Änderung der Reservierung

Um die Reservierung zu annullieren:

- Zu meinem großen Bedauern bin ich gezwungen, meine Reservierung zu annullieren.
- Aus beruflichen (familiären, persönlichen) Gründen, muss ich meine Reservierung abbestellen.
- Wegen schweren Gesundheitsproblemen muss ich auf meinen Urlaub verzichten

Um Änderung der Reservierung:

- Leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir aus unvorhergesehenen Gründen die Anreise um einen Tag verschieben müssen.
- Bedauerlicherweise sind wir gezwungen, erst einen Tag später anzureisen (den Urlaub/den Aufenthalt zu verkürzen).

Um Verständnis bitten:

- Wir bitten um (wir hoffen auf) Ihr Verständnis.
- Wir bitten wegen dieser Unannehmlichkeit um Entschuldigung.

PROJEKTARBEIT

- a) Aus beruflichen Gründen muss Herr Weigel seine Reservierung ändern. Er kann erst am 22. August in Cattolica eintreffen. Schreiben Sie den Brief!
- b) Reisebüro Happ benötigt für die Zeit vom 15. Juli bis 22. Juli aus Mangel an Reservierungen weniger Zimmer als vorgesehen (nur 15 DZ). Entwerfen Sie den Brief!

Redewendungen für die Beschwerde

Um einen Beschwerdebrief zu beginnen:

- Zu unserem großen Bedauern müssen wir Ihnen von der allgemeinen Unzufriedenheit unseres Leiters Herrn Kunz und unseren Kunden, bezüglich der ...(Organisation, Küche, Freundlichkeit, Transport...) Mitteilung machen.
- Hiermit will ich mich auch schriftlich über die schlechte Führung Ihres Hotels beklagen und Sie auf Folgendes hinweisen.
- Wir möchten auf einige Details aufmerksam machen, die unseren Urlaub gestört haben.

Um Mängel zu beschreiben:

- Die Hotelzimmer entsprachen nicht der Vorbestellung: sie waren schmutzig und zu laut.
- Im Zimmer fehlten, die im Prospekt beschriebenen Komforts: Fön, Satelliten-TV. Außerdem hatte die Minibar eine laute Klimaanlage.
- Wir haben nicht wie vereinbart das Frühstück am letzten Tag bekommen...

Um eine Stellungnahme bitten:

- Wir bitten Sie um eine baldige Stellungnahme.
- Wir senden Ihnen eine Aufstellung unserer Ersatzansprüche, die wir, wenn nötig auch gerichtlich geltend machen werden.

Auf die Beschwerde reagieren:

- Wir bedauern sehr, dass sich Ihre Kunden bei uns nicht wohl gefühlt haben.
- Es tut uns außerordentlich Leid zu lesen, dass...
- Wir werden in Zukunft alles besser regeln und nach einer Lösung suchen.
- Wir versichern Ihnen, diese Unannehmlichkeiten zu erledigen und in Zukunft einen besseren Leistungsstandard anzubieten.
- Wir hoffen trotz allem, noch auf eine weitere Zusammenarbeit mit Ihnen zählen zu können und bitten um Verständnis.
- In der Hoffnung, Sie trotz allem noch in unserem Hotel begrüßen zu können.