

PROGRAMA: ALEMÁN HOSTELERÍA



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.

Nº Lecciones

8

H. Lectivas (Total)

120

CONTENIDO:

- **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 habitaciones. 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. Estructuras: Verbo: Presente singular y plural; Verbo y complemento: complementos nominativos y acusativos. Clase de frases: frase de interrogación y palabra de interrogación. Palabras de artículos y sustantivos: Nominativo y acusativo singular.
- **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: Estaciones del año, meses, días festivos. Estructuras: Verbo: Verbos por separado y paréntesis de frase; verbos modales: Presente, verbo modal y paréntesis de frase, significados.

- **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. Pronunciación: vocales “Murmel con r”. Vocabulario: Asociar nuevas palabras con informaciones conocidas. Estructuras: Clases de frase: frase de pregunta sin palabra de interrogación. Palabras de artículos y sustantivos: Nominativo y acusativo singular y plural. Verbo: quisiera, desearía. Preposiciones: cambio de preposiciones con dativo.
- **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 sustantivos: 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. Pronombres personales: nominativo y dativo. Palabras de articulo y sustantivos: nominativo, acusativo y dativo: mío/vuestro. Posición del verbo en la oración.
- **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. Verbo y complementos: complementos en dativo y acusativo, posición en la frase.
- **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.