

Rollenspiel Beschwerdegespräch Hotelgast – Mitarbeiter an der Rezeption

Ролевая игра: Беседа проживающего в гостинице гостя и сотрудника на Reception (претензии гостя)

(Сотрудник работает концентрировано на ПК на Reception, подходит гость)

Гость: Извините, у меня есть вопрос.

Сотрудник: (реагирует с опозданием – вздыхает) Минуточку, я должен завершить пару дел.

Гость: Я просил ещё вчера здесь на Reception, чтобы убрали мой номер.

Сотрудник: Об этом яничего не знаю, вчера работал мой коллега. (печатает дальше на ПК)

Гость: Вчера наверное об этом забыли, и сегодня мой номер выглядит также, как и вчера, т.е. никто его не убирал.

Сотрудник: Этого я не могу себе представить, обслуживающий персонал работает каждый день в одно и тоже время и убирает все номера, в которых живут гости.

Гость: Вы можете посмотреть сами, если Вы мне не верите? Мое мусорное ведро переполнено и оно не опустошалось уже несколько дней.

Сотрудник: Такое может иногда происходить, так как у нас иногда работает новый обслуживающий персонал. Наверняка они иногда забывают об этом.

Гость: Не могли бы ли Вы напомнить им об их обязанностях, чтобы они устранили этот недостаток?

Сотрудник: Мне очень жаль, но сейчас я не могу ни до кого дозвониться, никого из обслуживающего персонала нет на месте. Они наверняка где-то заняты в гостинице, а я не имею права покидать Reception. Помимо этого мобильных телефонов у обслуживающего персонала нет, это запрещено во время работы. Кроме того, рабочий день у обслуживающего персонала уже завершился, они убирают комнаты только в первой половине дня.

Гость: (Удивленно, с яростью) Означает ли это, что я и дальше должен проживать в неубранной комнате?

Сотрудник: (с безразличным видом поворачивается снова к ПК) Да, но только до завтра, тогда Вашу комнату наверняка приведут в порядок. Ведь речь идет только о мусорном ведре.

Гость: - уходит покачивая головой -

Rollenspiel Beschwerdegespräch Hotelgast – Mitarbeiter an der Rezeption

(Mitarbeiter arbeitet konzentriert am PC der Rezeption, Gast tritt heran)

Gast: Entschuldigen Sie, ich habe ein Frage.

Mitarbeiter: (reagiert erst spät – seufzt) Einen Moment, ich muss das hier erst fertig machen.

Gast: Ich hatte hier gestern schon bescheid gesagt, dass mein Zimmer bitte gereinigt wird.

Mitarbeiter: Da weiß ich nichts von, gestern war mein Kollege da. (tippt weiter am PC)

Gast: Es wurde gestern vergessen, und heute sieht es auch so aus, als wäre niemand da gewesen.

Mitarbeiter: Das kann ich mir gar nicht vorstellen, der Zimmerservice arbeitet jeden Tag zur selben Zeit und reinigt alle Zimmer, die belegt sind.

Gast: Möchten Sie es sehen, wenn Sie mir nicht glauben? Mein Mülleimer quillt über, er wurde jedenfalls nicht geleert.

Mitarbeiter: Das kann schon mal sein, wenn wir neue Reinigungskräfte haben, dann könnte mal etwas vergessen werden.

Gast: Würden Sie dann bitte Bescheid sagen, dass das nachgeholt wird?

Mitarbeiter: Das tut mir leid, aber ich kann da jetzt gerade niemanden erreichen. Die sind im Haus unterwegs und ich kann hier ja nicht weg. Handys haben sie nicht dabei, das ist während der Arbeit verboten. Außerdem haben sie gleich Feierabend, unsere Reinigungskräfte sind nur vormittags da.

Gast: (Erstaunt, wütend) Heißt das, ich muss weiterhin so in dem Zimmer wohnen?

Mitarbeiter: (eher gleichgültig, wendet sich wieder dem PC zu) Aber doch nur bis morgen, dann wird das Zimmer bestimmt wieder in Ordnung gebracht. Es handelt sich ja auch nur um den Mülleimer.

Gast: - geht kopfschüttelnd weg -