

Wortschatz

① Wie heißt das auf Englisch?

| Satz | Deutsch | Englisch |
|------|--|----------|
| 1 | Ich komme sofort zu Ihnen. | |
| 2 | Ich werde ein anderes besorgen. | |
| 3 | Ich werde mich um Ihre Reservierung kümmern. | |
| 4 | Ich will sehen, was ich machen kann. | |
| 5 | Es tut mir außerordentlich leid, das zu hören. | |
| 6 | Es tut mir leid, aber das ist nicht möglich. | |
| 7 | Es tut mir schrecklich leid. | |
| 8 | Ich muss mich wirklich für ... entschuldigen. | |
| 9 | Bitte nehmen Sie unsere Entschuldigung an. | |
| 10 | Wir werden sofort nachsehen. | |
| 11 | Es tut uns leid, Ihnen mitteilen zu müssen. | |

B - L - A - S - T Strategie beim Beschwerdemanagement

② Wofür stehen die einzelnen Buchstaben B-L-A-S-T im Englischen?

Auf Beschwerden reagieren

③ Sie haben heute eine Gruppe englischsprachiger Gäste im Restaurant. Die Gäste beschwerten sich leider sehr oft. Wie reagieren Sie **auf Englisch** auf die Beschwerden?

- Beispiel:
My coffee is cold!
- Let me bring you a fresh cup!

1. I have been waiting for my order for 30 minutes. The service here is too slow!
2. Where is the sugar for my tea? This milk is sour!
3. This table is dirty!
4. I don't want to sit here. The table is near to the toilet and it smells bad here!
5. You have forgotten something from my order!
6. This soup is too salty!
7. I don't understand the menu. It is in German!

Auf Beschwerden professionell reagieren

④ Sie reagieren gut auf die Beschwerden der englischsprachigen Gäste. Ein englischsprachiger Praktikant in Ihrem Betrieb möchte einige Tipps von Ihnen erhalten, wie man mit Beschwerden erfolgreich umgeht. Schreiben Sie **7 Tipps** für ihn auf Englisch auf.