INVESTICE DO ROZVOJE VZDĚLÁVÁNÍ

Projekt:	MO-ME-N-T MOderní MEtody s Novými Technologiemi
Reg.č.:	CZ.1.07/1.5.00/34.0903
Operační program:	Vzdělávání pro konkurenceschopnost
Škola:	Hotelová škola, Vyšší odborná škola hotelnictví a turismu a Jazyková škola s právem státní jazykové zkoušky Poděbrady
Tematický okruh:	Situace v hotelu (Situaciones en el hotel)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	29.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti se seznámí se základními situacemi, které mohou nastat v hotelu při přijetí hosta, zrušení objednávky, výměně peněz, apod.

SITUACIONES en el hotel

En el hotel pueden ocurrir varias situaciones.
Las más corrientes son las siguientes:
Qué decir cuando :

1. RESERVAR UNA HABITACIÓN (cliente)

- **Quería / quisiera reservar una habitación .....**
- **Podría reservar dos habitaciones dobles .....**
- **Haga el favor de reservarme un suite para ..... con .....**

2. CANCELAR UNA HABITACIÓN (cliente)

- **Lo siento, pero tengo que cancelar la reserva .....**
- **A causa de enfermedad estoy obligado cancelar la reserva .....**
- **Por motivos laborales estamos obligados cancelar la reserva .....**

3. RECIBIR AL CLIENTE
(recepcionista)

- **Buenos días, ?qué desea?**
- **?En qué puedo ayudarle/la?**
- **?Ha tenido buen viaje?**
- **Me alegro de verlo/la de nuevo por aquí**
- **Me alegro recibirlo/la en nuestro hotel**
- **!Qué disfrute de estancia!**

4. DESPEDIR DEL CLIENTE (recepcionista)

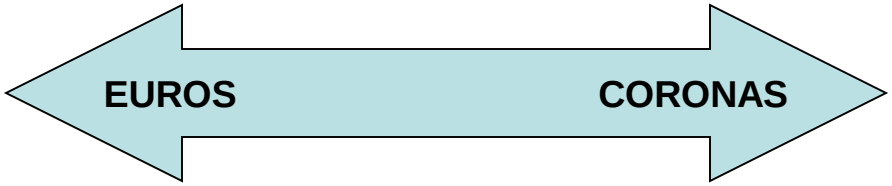
- **Gracias por visitar / elegir nuestro hotel para su estancia / sus vacaciones**
- **Le agradezco / agradecemos su amable visita**
- **Con mucho gusto le recibimos / invitamos otra vez**
- **Que tenga buen viaje (de regreso)**

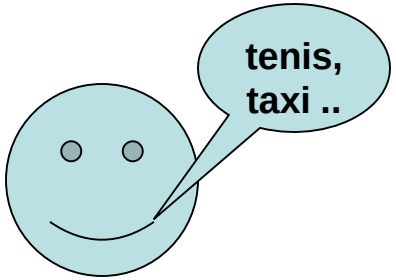
5. CAMBIO DE DIVISAS
(cliente – recepcionista)

- Quería cambiar dinero

- ?Qué divisa quiere cambiar / comprar ?
- ?Qué divisa trae Ud.?
- El ..... está hoy a .....
- El cambio de hoy es de ..... por .....
- Un ..... equivale a .....

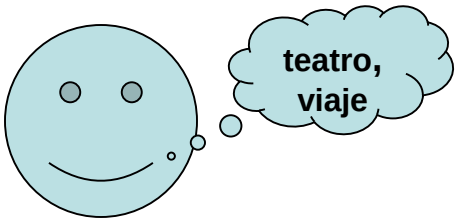
- ?Cobra el hotel alguna comisión?





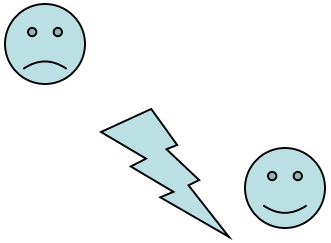
6. PEDIR SERVICIO (cliente)

- Quería pedir media hora de .....
- Necesitaría un taxi para...., lavar camiseta, ...
- Me gustaría tomar clases de tenis ....
- Nos gustaría registrarnos en la excursión ....
- Podría pedir ....
- Podría decirme ... / ayudarme con ....

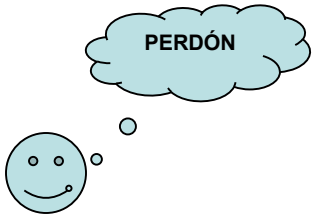


7. RECOMENDAR (empleado)

- **Le propongo ..... / Le recomiendo ..... / Le aconsejo .....**
- **Si le gusta ..... , puede elegir entre ..... y .....**
- **Si le gusta ..... , no se pierda inscribir en .....**
- **?Qué le parece ..... ?**
- **?Ha pensado .....?**



QUÉ DECIR CUANDO :



TRANQUILIZAR al cliente

- **No se preocupe .....**
- **No se alarme .....**
- **No se impaciente .....**
- **Tranquilícese .....**
- **No tiene importancia ....**

DISCULPARSE

- **Perdone, ahora mismo se lo solucionamos ...**
- **Le pido perdón .....**
- **En un momento arreglo/ arreglamos la situación**
- **Lo siento mucho .....**

QUÉ DECIR CUANDO :

RESPONDER afirmativamente

- Sin duda
- Seguramente que sí
- Me parece que sí
- Naturalmente
- Imagino que sí
- Supongo que sí

RESPONDER negativamente

- No me gusta nada
- Se puede decir que no
- De ningún modo
- De ninguna manera
- No, ahora no
- En este momento no
- Ni ....., ni .....
- En absoluto

QUÉ DECIR CUANDO :

EXPRESAR el acuerdo

- **Estoy de acuerdo con Ud.**
- **En esto estamos de acuerdo**
- **En esto coincidimos**
- **Soy/Somos de la misma opinión**
- **Yo también lo pienso / creo / digo / opino**

EXPRESAR el desacuerdo

- **No estoy de acuerdo en absoluto**
- **Eso es falso**
- **Eso no es cierto**
- **No tiene Ud. razón**
- **Perdone, pero Ud.se ha equivocado**
- **Comprendo su punto de vista, pero ....**

Qué significan estas expresiones y en qué situaciones podrías oír y usarlas

- ?Para cuántas personas?
- ?Podría ser a las 4?
- ?Cuánto es?
- ?Cuál es el problema?
- ?Podría cambiarnos la habitación?
- ?Le ha gustado nuestro hotel?
- ?Podría dejarme su pasaporte, por favor?
- ?Sabe si está abierto?
- ?Podría prepararme la factura?
- ?Puede repetir, por favor?
- ?Quiere dejarle algún recado?
- ?Qué le parece?
- ?Puede hablar más alto, por favor?
- ?Cómo prefiere pagar?
- ?Han pedido ya?
- ?Qué desea?