







#### 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:	Přijetí hosta (Recibir al cliente)
Jméno autora:	Mgr.Pavlína Frančíková
Datum:	26.1.2014
Ročník: (Cíl. skupina):	3.ročník, 4.ročník - opakování
Anotace:	Studenti si osvojí komunikaci a slovní zásobu spojenou s přijetím hosta v recepci hotelu nebo na letišti

#### RECIBIR AL CLIENTE EN LA RECEPCIÓN DEL HOTEL



# PRIMER CONTACTO CON CLIENTE (diálogo entre recepcionista y huésped)

- Buenos días, señor. ?En qué puedo ayudarle?
- Hola, buenos días. Tengo reservada una habitación individual.
- ?Su nombre?, por favor.
- López.
- Efectivamente, Sr.López. Una habitación individual con media pensión para dos noches del 20 de junio. ?Me deja su pasaporte o DNI, por favor?
- Por supuesto, aquí tiene.
- ?Ha tenido buen viaje?
- Sí, el viaje ha sido largo, pero sin dificultades.
- ?Trae usted equipaje? Nuestro botones le puede ayudar.
- Sí, traigo, pero solo una maleta pequeña. No necesito la ayuda.

- Gracias, señor. Su habitación es la 150 en la primera planta a la derecha. Tarjeta para abrir la puerta para Ud.
- ?Cuál es el horario de desayuno y a qué hora se puede cenar?
- El desayuno se sirve de 7 a 10 en el restaurante en el primer piso. La cena se sirve a partir de las 19 horas en la planta baja.
- Muy bien, muchísimas gracias. Además, el día de la salida, ?a qué hora debo dealojarme?
- A las 10, si sería posible.
- Perfecto, no hay problema.
- Si necesitaría otras informaciones, puede dirigirse a la recepción. Trabaja 24 horas. .... Vale, entoncés bienvenido y buena estancia.
- Gracias por todo, muy amable.
- De nada.

#### RECIBIR AL CLIENTE EN EL AEROPUERTO



[cit 2014-01-26]. Dostupný pod licencí Creative Commons na www.http://upload.wikimedia.org/wikipedia/commons/6/66/Airport\_Arlanda\_Sweden.jpg

# PRIMER CONTACTO CON EL CLIENTE (en el aeropuerto / la estación)

- Buenos días. ?Es usted señora Fernández, jefa del departamento comercial de la compañía .....?
- Muy buenos. Sí, soy yo.
- Bienvenida a nuestro país / nuestra ciudad. Me llamo ......., trabajo en la compañía ...... Soy la persona responsable de la atención a los clientes en el aeropuerto y debo llevarla a nuestra empresa. ?Le ayudo con su equipaje?
- Gracias, aquí tiene.
- ?Qué tal fue el viaje?
- Largo, pero bastante cómodo.
   ?Cuánto tiempo tardarémos en llegar a su empresa?
- No mucho, unos 20 minutos.

## QUÉ DECIR CUANDO:

#### LLEGAN LOS CLIENTES AL HOTEL

- Buenos días./ Buenas tardes./ Buenas noches.
- ?Qué desea/n?
- ?En qué puedo ayudarle/les?
- Le/s deseo una agradable estancia.

#### LLEGAN LOS CLIENTES HABITUALES AL HOTEL

- Hola, buenos días/ buenas tardes/noches.
- ?Qué tal el viaje?
- Me alegro de volver a verlo/la/los/las.
- !Qué alegría verlo/la/los/las de nuevo por aquí!

#### QUÉ DECIR CUANDO:

## PREGUNTAR POR EL EQUIPAJE

- ?Trae/n usted/es equipaje?
- ?Desea/n que le/s subamos (ayudemos con) las maletas a la habitación?

## PREGUNTAR LOS DATOS DEL CLIENTE

- ?Cómo se llama Ud.?
- ?Cuál es su nombre, su fecha de nacimiento su dirección su teléfono, email su estado civil su profesión, por favor?
- ?Me deja su DNI / pasaporte, si es tan amable?

## OTRO VOCABULARIO RELACIONADO CON EL TEMA

- habitación individual, doble, triple, cuádruple, suite
- habitación por .... Euros por una noche
- alojamiento con desayuno, media pensión, pensión completa, todo incluido
- alojamiento con camas individuales, cama de matrimonio
- por una noche, dos/tres/...noches, una semana, el puente, quince días,...
- para dos/tres/.... personas, una familia de 2 adultos y 3 niños
- pagar en efectivo, con tarjeta, con factura, con orden bancario

# En parejas, desempeñad diálogo entre recepcionista y clientes utilizando las siguientes expresiones

- habitación doble
- cama extra
- pensión completa
- pagar con tarjeta
- vista a las montañas
- dos adultos y un niño de 3 años
- DNI
- rellenar formulario
- 2-o piso, número 203
- horario del restaurante