

1. Lesen Sie den folgenden Text.
Ordnen Sie die Sätze 1 bis 5 den Absätzen A bis E zu.

Berufsporträt

Anja Noack, Empfangskassiererin im Hotel



Während Anja Noack einem Japaner am anderen Ende der Leitung auf Englisch erklärt, dass für diese Nacht die Hotelsuite belegt ist, klingelt das zweite Telefon. Gleichzeitig bildet sich eine Schlange vor dem Tresen:

- 4 A** Vor ihr stapeln sich unabgelegte Rechnungen und andere Papiere. Manchmal kommt man ganz schön ins Schwitzen. „Aber auch bei sehr viel Arbeit darf man sich den Stress nicht anmerken lassen“, sagt Anja. Nach ihrer Lehre als Hotelfachfrau in Würzburg hat sie vor wenigen Monaten begonnen, an der Rezeption des Elysee-Hotels zu arbeiten.
- B** An der Rezeption, der ersten und letzten Anlaufstelle des Hotels, arbeiten neben Anja noch ein weiterer Kassierer, ein Telefonist, ein Chef vom Dienst und der Empfangschef. Anjas Aufgabe ist es, die Gäste ein- und auszuchecken. Bei der Ankunft begrüßt sie die Leute, füllt das Anmeldeformular aus und überreicht die Schlüssel.
- C** Sie hofft, dass ihr so etwas nie wieder passieren wird. Wenn Anja die Gäste auscheckt, muss sie die Rechnungen erstellen, kassieren und die Belege kontrollieren. In ruhigen Momenten bringt sie die Adressenkartei auf den neuesten Stand. „Wir an der Rezeption sind wichtig für den ersten und letzten Eindruck, den die Gäste von unserem Hotel haben. Darum müssen wir in jeder Situation freundlich und souverän bleiben.“ Wenn der Gast nicht zufrieden war – egal womit – wird an der Rezeption gemeckert. Außerdem ist die Rezeption eine Art Info-Stand.
- D** Das ist für die 20-jährige Würzburgerin nicht ganz einfach in einer Stadt, die ihr selbst noch fremd ist. Aber zum Glück gibt es den Portier, der seit Jahren in Hamburg lebt. Bei Bedarf kümmert er sich um Tischreservierungen oder Kartenvorbestellungen. Anja macht die Arbeit ungeheuren Spaß. „Jeder Tag ist anders.“ Der Beruf hat ihre Persönlichkeit geprägt. „Ich bin viel offener und selbstbewusster geworden. Es fällt mir nicht mehr schwer, auf fremde Menschen zuzugehen.“ Die junge Frau hat sich vorgenommen, noch in möglichst vielen Hotels Berufserfahrung zu sammeln.
- E** Sie will auch nicht immer Empfangskassiererin bleiben, steuert aber kein bestimmtes Ziel an. „Falls ich mal ein tolles Angebot bekomme, kann ich mir einen Aufstieg zur Hotelmanagerin durchaus vorstellen. Doch ich mache keine großen Pläne, denn trotz der Arbeit sollte das Leben nicht zu kurz kommen!“

1 So wird Anja mit Fragen nach Museen oder guten Restaurants geradezu bombardiert.

2 In diesem großen Hamburger Luxushotel gibt es täglich bis zu 200 An- und Abreisen.

3 Das möchte sie vor allem im Ausland machen.

4 Gäste, die ein- und auschecken wollen oder irgendwelche Fragen haben.

5 „Einmal habe ich einem Gast einen Raum zugeteilt, der noch nicht gereinigt war. Peinlich!“