

# Service (16 Einheiten) – Woche 1

## Einheit 1: Begrüßungen und Verabschiedungen

### 1. Begrüßungen

|               |                                      |                             |                               |   |
|---------------|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|---|
|               |                                      |                             |                               |   |
| 1. Guten Tag! | 2. Herzlich willkommen!              | 3. Schön, dass Sie da sind! | 4. Einen schönen Abend noch!  | 5. Grüß Gott!                           |
|               |                                      |                             |                               |   |
| 6. Hallo!     | 7. Willkommen in unserem Restaurant! | 8. Darf ich Ihnen helfen?   | 9. Wie kann ich Ihnen helfen? | 10. Schön, Sie wieder bei uns zu sehen! |

### 2. Verabschiedungen

|                     |                             |  |                            |                                   |
|---------------------|-----------------------------|--|----------------------------|-----------------------------------|
|                     |                             |  |                            |                                   |
| 1. Auf Wiedersehen! | 2. Schönen Aufenthalt noch! | 3. Vielen Dank und bis bald!               | 4. Gute Heimreise!         | 5. Machen Sie's gut!              |
|                     |                             |  |                            |                                   |
| 6. Bis später!      | 7. Tschüss!                 | 8. Wir freuen uns, Sie bald wiederzusehen! | 9. Danke für Ihren Besuch! | 10. Einen schönen Tag/Ihnen noch! |

# Service (16 Einheiten) – Woche 1

## Einheit 2: Essen und Getränke

### A. Essen (Speisen)

|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
|-------------------------|------------------|------------------|--------------------|------------------|--------------------|-------------------|-----------------|-------------------|---------------------|
|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
| 1. die Suppe            | 2. der Salat     | 3. die Vorspeise | 4. die Hauptspeise | 5. die Beilage   | 6. das Schnitzel   | 7. das Steak      | 8. der Fisch    | 9. das Hähnchen   | 10. das Rindfleisch |
|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
| 11. das Schweinefleisch | 12. die Pasta    | 13. die Pizza    | 14. der Burger     | 15. der Reis     | 16. die Kartoffeln | 17. das Gemüse    | 18. das Omelett | 19. das Spiegelei | 20. das Rührei      |
|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
| 21. der Käse            | 22. der Schinken | 23. die Wurst    | 24. das Brot       | 25. das Brötchen | 26. die Butter     | 27. die Marmelade | 28. der Honig   | 29. der Joghurt   | 30. das Müsli       |
|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
| 31. der Kuchen          | 32. die Torte    | 33. das Eis      | 34. der Pudding    | 35. das Obst     | 36. der Apfel      | 37. die Banane    | 39. die Orange  | 39. die Traube    | 40. die Schokolade  |
|                         |                  |                  |                    |                  |                    |                   |                 |                   |                     |
| 41. die Pommes          | 42. die Nuggets  | 43. die Sandwich | 44. der Toast      | 45. die Brezel   | 46. die Olive      | 47. die Nüsse     | 48. die Chips   | 49. die Sauce     | 50. die Mayonnaise  |

### B. Getränke (Getränke)

|                |                           |                       |                         |                  |                    |                    |                  |                          |                   |
|----------------|---------------------------|-----------------------|-------------------------|------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------------|-------------------|
|                |                           |                       |                         |                  |                    |                    |                  |                          |                   |
| 1. das Wasser  | 2. das Mineralwasser      | 3. das stilles Wasser | 4. die Limonade         | 5. die Cola      | 6. die Fanta       | 7. der Eistee      | 9. der Saft      | 9. der Orangensaft       | 10. der Apfelsaft |
|                |                           |                       |                         |                  |                    |                    |                  |                          |                   |
| 11. der Kaffee | 12. der Espresso          | 13. der Cappuccino    | 14. der Latte Macchiato | 15. der Tee      | 16. der Kräutertee | 17. der Schwarztee | 18. der Grüntee  | 19. die heiße Schokolade | 20. die Milch     |
|                |                           |                       |                         |                  |                    |                    |                  |                          |                   |
| 21. das Bier   | 22. das alkoholfreie Bier | 23. der Weißwein      | 24. der Rotwein         | 25. der Roséwein | 26. der Sekt       | 27. der Prosecco   | 28. der Cocktail | 29. der Whisky           | 30. der Wodka     |
|                |                           |                       |                         |                  |                    |                    |                  |                          |                   |
| 31. der Gin    | 32. der Rum               | 33. der Brandy        | 34. der Likör           | 35. der Schnaps  | 36. der Aperitif   | 37. die Sangria    | 38. der Smoothie | 39. der Milchshake       | 40. das Kakao     |

### Nützliche Redemittel

- |   |   |  |   |
|---|---|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ich hätte gern ...</li> <li>• Ich nehme ...</li> <li>• Was empfehlen Sie?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Darf es noch etwas sein?</li> <li>• Sonst noch etwas?</li> <li>• Zum hier essen oder zum mitnehmen?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Das war sehr lecker, danke!</li> <li>• Die Rechnung, bitte.</li> <li>• Alles gut, vielen Dank.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Guten Appetit!</li> <li>• Prost!</li> <li>• Zum Wohl!</li> </ul> |
|---|---|--|---|

# Service (16 Einheiten) – Woche 2

## Einheit 3: Akkusativ

Den Akkusativ verwenden wir für das direkte Objekt.  
Fragewörter: wen? oder was?

| Maskulin (m.)  | Feminin (f.)  | Neutral (n.)   | Plural (pl.)   |
|--|---|--|--|
| den (wen? was?)<br><br>den Kaffee | die (wen? was?)<br><br>die Pizza | das (wen? was?)<br><br>das Wasser | die (wen? was?)<br><br>die Salate |

- Beispiele im Satz**
- Ich trinke den Kaffee.
  - Er isst die Suppe.
  - Sie bestellt das Wasser.
  - Wir mögen die Salate.

**Akkusativ – Übersicht**

|           | männlich | weiblich | neutral | Plural |
|-----------|----------|----------|---------|--------|
| Nominativ | der      | die      | das     | die    |
| Akkusativ | den      | die      | das     | die    |

**Weitere Beispiele**

|  |   |  |  |   |
|--|---|--|--|---|
| <br>Ich bestelle die Suppe. | <br>Er möchte das Steak. | <br>Sie trinkt den Wein.          | <br>Wir essen das Brötchen.   | <br>Ihr bestellt den Saft. |
| <br>Ich nehme den Kuchen.   | <br>Er isst den Käse.    | <br>Sie möchte das Mineralwasser. | <br>Wir bestellen die Pommes. | <br>Ihr mögt die Oliven.   |
| <br>Ich trinke den Tee.     | <br>Er isst die Banane.  | <br>Sie nimmt die Schokolade.     | <br>Wir bestellen den Reis.   | <br>Ihr esst die Trauben.  |

**Merke dir!**  
Nominativ = Wer? Was?  
Akkusativ = Wen? Was?  
Im Satz nach dem Verb steht das Objekt im Akkusativ.

## Einheit 4: Bestellung aufnehmen



- 1. Nützliche Redemittel**
- Begrüßung**
    - Guten Tag! Darf ich kurz stören?
    - Sind Sie schon fertig mit Ihrer Wahl?
  - Nachfragen**
    - Was darf es für Sie sein?
    - Darf ich Ihnen etwas zu trinken bringen?
    - Möchten Sie noch etwas dazu?
    - Haben Sie noch weitere Wünsche?
  - Wiederholen**
    - Ich wiederhole Ihre Bestellung:
    - Also, Sie hätten ... und dazu ..., richtig?
  - Bestätigen**
    - In Ordnung, ich bringe es Ihnen gleich.
    - Sehr gerne.
  - Wenn etwas fehlt**
    - Haben Sie schon etwas zu trinken bestellt?
    - Möchten Sie vielleicht noch eine Vorspeise?

**2. Dialoge – Bestellung aufnehmen**

**Dialog 1 – Essen**



**Kellnerin:** Guten Tag! Was darf es für Sie sein?  
**Gast:** Ich hätte gerne das Schnitzel mit Pommes.  
**Kellnerin:** Möchten Sie noch etwas dazu?  
**Gast:** Ja, einen gemischten Salat, bitte.  
**Kellnerin:** In Ordnung. Ein Glas Weißwein. Sonst noch etwas?  
**Gast:** Später vielleicht noch ein Kaffee.  
**Kellnerin:** Sehr gerne.

**Dialog 2 – Getränke**



**Kellnerin:** Darf ich Ihnen etwas zu trinken bringen?  
**Gast:** Ja, ich hätte gerne ein Glas Weißwein.  
**Kellnerin:** Möchten Sie vielleicht noch etwas anderes?  
**Gast:** Nein, erstmal nur das.  
**Kellnerin:** In Ordnung. Ein Glas Weißwein. Sonst noch etwas?  
**Gast:** Später vielleicht noch ein Kaffee.  
**Kellnerin:** Sehr gerne.

**Dialog 3 – Komplett**



**Kellnerin:** Guten Abend! Darf ich Ihre Bestellung aufnehmen?  
**Gast 1:** Ja, gerne.  
**Kellnerin:** Was darf es für Sie sein?  
**Gast 1:** Ich nehme die Pasta mit Tomatensauce.  
**Gast 2:** Ich hätte gern das Rindersteak medium.  
**Kellnerin:** Und dazu?  
**Gast 1:** Ein grüner Salat.  
**Gast 2:** Ich hätte gerne Bratkartoffeln.  
**Kellnerin:** Und zum Trinken?  
**Gast 1:** Eine Cola.  
**Gast 2:** Ein Bier, bitte.  
**Kellnerin:** Ich wiederhole: Pasta mit Tomatensauce, grüner Salat, Rindersteak medium, Bratkartoffeln, eine Cola und ein Bier. Passt das?  
**Beide:** Ja, das stimmt. Danke!  
**Kellnerin:** Vielen Dank, ich bringe es Ihnen gleich.

**3. Wortschatz – Häufige Begriffe**

- Vorspeisen: die Suppe, der Salat, die Antipasti
- Hauptspeisen: das Schnitzel, die Pasta, das Steak
- Beilagen: die Pommes, der Reis, der Salat
- Getränke: das Wasser, der Saft, der Wein
- Wünsche: bitte, danke, gerne

# Service (16 Einheiten) – Woche 3

## Einheit 5: Dativ

Den Dativ verwenden wir für die indirekten Objekte (z. B. Person, der etwas gegeben wird).  
Fragewörter: wem?

| Maskulin (m.)   | Feminin (f.)  | Neutral (n.)  | Plural (pl.)   |
|---|---|---|--|
| dem (wem?)<br><br>dem Gast | der (wem?)<br><br>der Kundin | dem (wem?)<br><br>dem Kind | den +n (wem?)<br><br>den Gästen |

- Beispiele im Satz**
- Ich bringe dem Gast die Speisekarte.
  - Sie empfiehlt der Kundin den Wein.
  - Wir geben dem Kind den Saft.
  - Ich serviere den Gästen das Essen.

**Dativ – Übersicht**

|           | männlich | weiblich | neutral | Plural |
|-----------|----------|----------|---------|--------|
| Nominativ | der      | die      | das     | die    |
| Dativ     | dem      | der      | dem     | den +n |

**Weitere Beispiele**

|  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|
| <br>Ich bringe dem Gast die Karte.      | <br>Ich empfehle der Kundin den Wein.   | <br>Ich gebe dem Kind den Saft.     | <br>Wir servieren den Gästen das Essen.     | <br>Ich wünsche dem Herrn guten Appetit.        |
| <br>Ich zeige der Dame die Speisekarte. | <br>Ich bringe dem Koch die Bestellung. | <br>Ich gebe dem Gast die Rechnung. | <br>Wir danken den Kunden für ihren Besuch. | <br>Ich wünsche den Gästen einen schönen Abend. |

**Merke dir!**  
Dativ = Wem?  
(z. B. dem Gast, der Kundin, den Gästen)  
Nach bestimmten Präpositionen steht immer Dativ: aus, bei, mit, nach, seit, von, zu, gegenüber

**Beispiele:**

- Ich komme aus Deutschland.
- Wir sitzen bei den Gästen.
- Das Geschenk ist für dem Kind.
- Ich spreche mit der Kundin.

## Einheit 6: Service-Dialog



**2. Service-Dialoge – Beispiele**

**Dialog 1 – Begrüßung & Platz**

**Kellnerin:** Guten Tag! Willkommen im Restaurant „Zum Stern“.  
**Gast:** Guten Tag!  
**Kellnerin:** Haben Sie reserviert?  
**Gast:** Ja, auf den Namen Müller.  
**Kellnerin:** Einen Moment, bitte. Hier entlang, bitte.  
**Kellnerin:** Bitte, hier ist Ihr Tisch.  
**Gast:** Danke schön.

**Dialog 2 – Speisekarte & Empfehlung**

**Kellner:** Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?  
**Gast:** Ja, bitte.  
**Kellner:** Möchten Sie etwas zu trinken?  
**Gast:** Ich hätte gerne ein Glas Weißwein.  
**Kellner:** Sehr gerne. Als Empfehlung unseres Hauses kann ich Ihnen das Rindersteak empfehlen.  
**Gast:** Das klingt gut. Ich nehme das.

**Dialog 3 – Bestellung aufnehmen**

**Kellnerin:** Sind Sie schon fertig mit Ihrer Wahl?  
**Gast:** Ja. Ich nehme die Tomatensuppe und danach das Schnitzel mit Pommes.  
**Kellnerin:** Und dazu?  
**Gast:** Ein grüner Salat, bitte.  
**Kellnerin:** Und zum Trinken?  
**Gast:** Ein Mineralwasser, bitte.  
**Kellnerin:** Alles klar. Vielen Dank.

**Dialog 4 – Nachfragen**

**Kellner:** Hat es Ihnen geschmeckt?  
**Gast:** Ja, sehr gut. Vielen Dank!  
**Kellner:** Darf ich Ihnen noch etwas bringen?  
**Gast:** Nein, danke. Die Rechnung, bitte.  
**Kellner:** Natürlich, sofort.

**Dialog 5 – Rechnung & Verabschiedung**

**Kellnerin:** Hier ist Ihre Rechnung.  
**Gast:** Danke. Kann ich mit Karte bezahlen?  
**Kellnerin:** Ja, selbstverständlich.  
**Gast:** Vielen Dank für den schönen Abend.  
**Kellnerin:** Es war mir ein Vergnügen. Auf Wiedersehen!  
**Gast:** Auf Wiedersehen!

- 3. Nützliche Redemittel**
- Darf ich Ihnen helfen?
  - Haben Sie schon etwas ausgesucht?
  - Ich empfehle Ihnen ...
  - Was darf es für Sie sein?
  - Möchten Sie noch etwas dazu?
  - Hat es Ihnen geschmeckt?
  - Die Rechnung, bitte.
  - Vielen Dank und auf Wiedersehen!

**Wortschatz – Häufige Begriffe im Service**

- die Reservierung
- die Speisekarte
- die Bestellung
- das Gericht
- die Rechnung
- trinken
- bezahlen
- Guten Appetit!

# Service (16 Einheiten) – Woche 4

## Einheit 7: Perfekt

Das Perfekt verwenden wir, um über abgeschlossene Handlungen in der Vergangenheit zu sprechen.

### Bildung des Perfekts

| Hilfsverb                  | Partizip II des Vollverbs | → (Rest des Satzes) | Wichtige Partizipien (Beispiele)   |
|----------------------------|---------------------------|---------------------|--|
| haben oder sein im Präsens |                           |                     | • essen – gegessen<br>• trinken – getrunken<br>• bestellen – bestellt<br>• bezahlen – bezahlt<br>• bringen – gebracht<br>• sehen – gesehen<br>• nehmen – genommen<br>• geben – gegeben<br>• sein – gewesen<br>• haben – gehabt |
| ich habe                   | gegessen                  | z. B. das Essen.    |  |
| du hast                    | getrunken                 | einen Kaffee.       |  |
| er/sie/es hat              | bezahlt                   | die Rechnung.       |  |
| wir haben                  | bestellt                  | einen Tisch.        |  |
| ihr habt                   | reserviert                | die Karte.          |  |
| sie/Sie haben              | gebracht                  | das Getränk.        |  |

### Beispiele im Satz

- ✓ Ich habe das Schnitzel gegessen.
- ✓ Sie hat einen Kaffee getrunken.
- ✓ Wir haben die Rechnung bezahlt.
- Der Kellner hat das Essen gebracht.
- Ihr habt einen Tisch reserviert.
- Ich bin um 20 Uhr nach Hause gegangen.

### Weitere Beispiele aus dem Restaurant

Ich habe die Vorspeise gegessen. Er hat einen Cappuccino getrunken. Wir haben das Essen bekommen. Ihr habt die Speisekarte bekommen. Sie hat mit Karte bezahlt. Ich habe einen Tisch reserviert. Wir haben einen Salat bestellt. Er hat ein Glas Wein getrunken. Sie haben die Rechnung bekommen. Ich bin nach dem Essen nach Hause gegangen. Ich habe dem Kellner Trinkgeld gegeben. Der Tisch ist abgeräumt worden.

### Merke dir!

- Im Perfekt stehen *haben/sein* im Präsens + Partizip II am Ende.
- Verben mit Bewegung (z. B. gehen, kommen) bilden das Perfekt mit *sein*.
- Alle anderen Verben bilden das Perfekt mit *haben*.

### Signalwörter (oft)

- heute
- gestern
- vorhin
- gerade
- schon
- noch nicht
- eben
- in der letzten Stunde

## Einheit 8: Gespräch nach dem Essen

### 1. Typische Situationen nach dem Essen

### 2. Dialoge – Beispiele

**Dialog 1 – Nach dem Essen nachfragen**

Kellnerin: Hat es Ihnen geschmeckt?  
Gast: Ja, sehr gut! Es war alles lecker.  
Kellnerin: Hat alles in Ordnung gewesen?  
Gast: Ja, alles war perfekt. Vielen Dank!  
Kellnerin: Das freut mich. Darf ich Ihnen noch etwas bringen?  
Gast: Nein, danke. Es war alles gut.

**Dialog 2 – Die Rechnung**

Kellner: Darf ich Ihnen die Rechnung bringen?  
Gast: Ja, bitte.  
Kellner: Zusammen oder getrennt?  
Gast: Getrennt, bitte.  
Kellner: Natürlich. Einen Moment bitte.  
Gast: Vielen Dank.

**Dialog 3 – Bezahlen**

Kellnerin: Bitte schön, hier ist Ihre Rechnung.  
Gast: Vielen Dank. Ich bezahle mit Karte.  
Kellnerin: Kein Problem.  
Gast: Stimmt so.  
Kellnerin: Hier ist Ihre Quittung und Ihre Karte zurück.  
Gast: Danke schön.

**Dialog 4 – Verabschieden**

Kellner: Vielen Dank für Ihren Besuch!  
Gast: Danke auch, wir kommen gerne wieder.  
Kellner: Das freut mich. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend!  
Gast: Ihnen auch. Auf Wiedersehen!  
Kellner: Auf Wiedersehen!

**Dialog 5 – Lob aussprechen**

Gast: Das Essen war wirklich ausgezeichnet!  
Kellnerin: Vielen Dank, das freut uns sehr!  
Gast: Besonders der Service war toll.  
Kellnerin: Vielen Dank für das Kompliment!  
Gast: Gerne. Auf Wiedersehen!  
Kellnerin: Auf Wiedersehen und bis bald!

**Dialog 6 – Beschwerde (höflich)**

Gast: Entschuldigen Sie bitte, aber das Steak war etwas zu durch.  
Kellner: Oh, das tut mir leid. Darf ich Ihnen ein neues bringen?  
Gast: Ja, das wäre nett. Danke.  
Kellner: Natürlich. Einen Moment bitte.  
Gast: Danke schön.

### 3. Nützliche Redemittel

| Nach dem Essen  | Rechnung & Bezahlen  | Verabschiedung  |
|---|--|---|
| • Hat es Ihnen geschmeckt?<br>• War alles in Ordnung?<br>• Darf ich Ihnen noch etwas bringen?<br>• Mischen Sie noch etwas trinken?<br>• Kann ich Ihnen noch helfen? | • Darf ich Ihnen die Rechnung bringen?<br>• Zusammen oder getrennt?<br>• Wie möchten Sie bezahlen?<br>• Mit Karte oder bar?<br>• Hier ist Ihre Quittung. | • Vielen Dank für Ihren Besuch!<br>• Wir freuen uns auf ein Wiedersehen!<br>• Ich wünsche Ihnen einen schönen Abend!<br>• Auf Wiedersehen!<br>• Bis bald! |

👉 Danke!

### Wortschatz – Häufige Begriffe nach dem Essen

# Service (16 Einheiten) – Woche 5

## Einheit 9: Modalverben

Modalverben (können, dürfen, müssen, sollen, wollen, möchten) + Infinitiv Sie verändern die Bedeutung des Verbs.

| Modalverb | Bedeutung               | Beispiele im Service                          |
|-----------|-------------------------|---|
| können    | Fähigkeit               | • Ich kann Ihnen helfen.                      |
| dürfen    | Erlaubnis               | • Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?     |
| müssen    | Pflicht / Notwendigkeit | • Wir müssen noch eine Bestellung aufnehmen.  |
| sollen    | Empfehlung / Auftrag    | • Sie sollen das Gericht unbedingt probieren. |
| wollen    | Wille / Wunsch          | • Was möchten Sie trinken?                    |
| möchten   | Höflicher Wunsch        | • Ich möchte gerne einen Salat.               |

### Merke dir!

Nach Modalverben steht immer das Verb im Infinitiv (Grundform):  
ich kann helfen ✓  
ich kann helfen ✗

### Beispiele im Service

- Ich kann Ihnen die Speisekarte bringen.
- Darf ich Ihnen etwas zu trinken bringen?
- Wir müssen noch kurz auf das Essen warten.
- Sie sollen unbedingt unser Hausdessert probieren.
- Was möchten Sie bestellen?
- Ich möchte gerne ein Glas Wasser.

### Satzstruktur

|     |         |                        |
|-----|---------|------------------------|
| Ich | kann    | Ihnen helfen.          |
| Sie | dürfen  | hier nicht rauchen.    |
| Wir | müssen  | die Rechnung bringen.  |
| Du  | sollst  | mehr Wasser trinken.   |
| Er  | will    | eine Suppe bestellen.  |
| Sie | möchten | bitte die Karte sehen. |

### Weitere Beispiele aus dem Restaurant

### Übung – Setze das richtige Modalverb ein!

- Ich \_\_\_\_\_ Ihnen den besten Platz zeigen.
- \_\_\_\_\_ ich Ihnen etwas zu trinken bringen?
- Wir \_\_\_\_\_ die Bestellung noch aufnehmen.
- Sie \_\_\_\_\_ unbedingt das Tiramisu probieren.
- Was \_\_\_\_\_ Sie heute essen?
- Ich \_\_\_\_\_ gerne ein Wasser.
- Du \_\_\_\_\_ höflich mit den Gästen sprechen.
- Er \_\_\_\_\_ eine Cola bestellen.

### Modalverben

- können – dürfen – müssen – sollen – wollen – möchten

## Einheit 10: Wünsche

Im Service drücken wir Wünsche und Höflichkeit oft mit bestimmten Ausdrücken aus.

### 1. Häufige Wünsche und höfliche Ausdrücke

Ich wünsche Ihnen guten Appetit! Ich wünsche Ihnen einen schönen Abend noch! Ich wünsche Ihnen eine gute Nacht! Ich wünsche Ihnen einen schönen Abend! Ich wünsche Ihnen alles Gute!

### 2. Weitere nützliche Ausdrücke

- Ich wünsche Ihnen viel Spaß.
- Ich hoffe, es hat Ihnen geschmeckt.
- Ich wünsche Ihnen noch einen angenehmen Aufenthalt.
- Kommen Sie gut nach Hause!
- Bis zum nächsten Mal!
- Ich würde mich freuen, Sie wiederzusehen!

### 3. Dialoge – Wünsche im Service

**Dialog 1 – Vor dem Essen**

Kellnerin: Hier ist Ihre Suppe.  
Gast: Vielen Dank.  
Kellnerin: Ich wünsche Ihnen guten Appetit!  
Gast: Danke!

**Dialog 2 – Nach dem Essen**

Kellner: Hat es Ihnen geschmeckt?  
Gast: Ja, sehr gut!  
Kellner: Das freut mich. Ich wünsche Ihnen noch einen schönen Abend!  
Gast: Vielen Dank!

**Dialog 3 – Verabschiedung**

Kellner: Die Rechnung bitte.  
Gast: Hier ist sie.  
Kellner: Vielen Dank! Kommen Sie gut nach Hause!  
Gast: Danke, auf Wiedersehen!

**Dialog 4 – Gute Nacht (Hotels)**

Rezeptionist: Ich wünsche Ihnen eine gute Nacht und einen erholsamen Schlaf!  
Gast: Vielen Dank! Schlafen Sie gut!

### 4. Übung – Ordne zu!

- Ich wünsche Ihnen guten Appetit!
- Ich wünsche Ihnen einen schönen Abend!
- Kommen Sie gut nach Hause!
- Schlafen Sie gut!
- Vielen Dank, das ist sehr freundlich!
- Vielen Dank, auf Wiedersehen!
- Danke, den wünsche ich Ihnen auch!
- Vielen Dank, gute Nacht!

### Merke dir!

Wünsche machen Gäste glücklich! Freundlich sein = Gäste kommen gerne wieder!

### Wortschatz – Häufige Ausdrücke

# Service (16 Einheiten) – Woche 6

## Einheit 11: Höfliche Sprache

Im Service ist eine höfliche und respektvolle Sprache besonders wichtig.

### 1. Höfliche Formulierungen

| Grundformel  | Höflicher / Förmlicher                         |
|--|--|
| ☺ Hallo! → Guten Tag!                                    | Guten Tag, herzlich willkommen!                |
| ☺ Tschüss! → Auf Wiedersehen!                            | Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt!    |
| ☺ Dank! → Vielen Dank!                                   | Vielen Dank für Ihren Besuch!                  |
| ☺ Bitte. → Gern geschehen!                               | Sehr gern!                                     |
| ☺ Ja / Nein → Ja, natürlich. / Nein, leider nicht.       | Selbstverständlich. / Leider nein.             |
| ☺ Ich weiß nicht. → Einen Moment bitte, ich schaue nach. | Ich informiere mich gerne für Sie.             |
| ☺ Kein Problem. → Selbstverständlich.                    | Das mache ich gerne für Sie.                   |
| ☺ Warte kurz. → Einen Moment bitte.                      | Einen Moment bitte, ich bin sofort für Sie da. |
| ☺ Das stimmt nicht. → Ich verstehe. Das tut mir leid.    | Es tut mir leid. Ich werde es korrigieren.     |

### 2. Höfliche Bitten und Angebote

| Bitten                        | Angebote                                     | 3. Vermeiden Sie unhöfliche Ausdrücke! |
|-------------------------------|--|--|
| • Könnten Sie mir bitte ...?  | • Darf ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?  | ✗ Komm her!                            |
| • Darf ich Ihnen ... bringen? | • Kann ich Ihnen noch etwas bringen?         | ✗ Das gibt es nicht.                   |
| • Hätten Sie gerne ...?       | • Möchten Sie zum Dessert vielleicht ...?    | ✗ Weiß ich nicht.                      |
| • Möchten Sie vielleicht ...? | • Darf ich Ihnen die Rechnung bringen?       | ✗ Mach schnell!                        |
| • Wünschen Sie noch etwas?    | • Kann ich Ihnen sonst noch behilflich sein? | ✗ Ist mir egal.                        |

### 4. Dialoge – Höfliche Sprache im Service

**Dialog 1 – Begrüßung**

Kellnerin: Guten Tag und herzlich willkommen!  
Gast: Guten Tag!  
Kellnerin: Ich wünsche Ihnen einen schönen Aufenthalt!

**Dialog 2 – Bestellung**

Kellnerin: Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?  
Gast: Ja, bitte.  
Kellnerin: Sehr gern. Kann ich Ihnen etwas zu trinken anbieten?

**Dialog 3 – Nachfrage**

Kellnerin: Hat alles geschmeckt?  
Gast: Ja, sehr gut!  
Vielen Dank.  
Kellnerin: Das freut mich sehr!

**Dialog 4 – Verabschiedung**

Kellnerin: Darf ich Ihnen die Rechnung bringen?  
Gast: Ja, bitte.  
Kellnerin: Vielen Dank für Ihren Besuch! Auf Wiedersehen!  
Gast: Auf Wiedersehen!

### 5. Nützliche Redemittel – Höflich und freundlich

- Entschuldigen Sie bitte ...
- Darf ich bitte ...?
- Ich freue mich, Ihnen helfen zu dürfen.
- Vielen Dank für ihr Verständnis.
- Wir möchten, dass Sie sich bei uns wohlfühlen.
- Es ist uns eine Freude, Sie bedienen zu dürfen.
- Bitte haben Sie noch einen schönen Tag / Abend.
- Kommen Sie bald wieder!

### Merke dir!

Höfliche Sprache zeigt Respekt und sorgt für zufriedene Gäste!

## Einheit 12: Gäste beraten

Gäste beraten heißt: zuhören, empfehlen und die passende Wahl helfen zu treffen.

### 1. Schritte beim Beraten



### 2. Nützliche Fragen

- Was darf es für Sie sein?
- Möchten Sie etwas Leichtes oder Deftiges?
- Haben Sie Allergien oder Unverträglichkeiten?
- Mögen Sie Fleisch, Fisch oder vegetarische Gerichte?
- Bevorzugen Sie eher Süßes oder Herzhaftes?
- Haben Sie schon etwas Bestimmtes im Sinn?

### 3. Empfehlungen geben

- Ich kann Ihnen unser hausgemachtes ... empfehlen.
- Besonders beliebt ist ...
- Unsere Spezialität ist ...
- Dazu passt hervorragend ...
- Als Getränk empfehle ich ...

### 4. Dialoge – Gäste beraten

**Dialog 1 – Gericht empfehlen**

Kellnerin: Was darf es für Sie sein?  
Gast: Ich hätte gern etwas Leichtes.  
Kellnerin: Dann kann ich Ihnen unseren Salat mit Hähnchenbrust empfehlen. Er ist frisch und sehr beliebt.  
Gast: Das klingt gut, den nehme ich.

**Dialog 2 – Getränk empfehlen**

Kellnerin: Möchten Sie etwas zu trinken?  
Gast: Vielleicht ein Wein?  
Kellnerin: Zu diesem Gericht passt ein trockener Weißwein hervorragend. Ich empfehle unseren Hauswein.  
Gast: Sehr gern, den probiere ich.

**Dialog 3 – Bei Unsicherheit helfen**

Gast: Ich kann mich nicht entscheiden.  
Kellnerin: Kein Problem. Darf ich Ihnen ein paar Vorschläge machen?  
Gast: Ja, bitte.  
Kellnerin: Wie wäre es mit unserem Rinderfilet? Es ist zart und sehr beliebt.  
Gast: Gut, dann nehme ich das.

### 5. Besondere Situationen

- Vegetarisch / Vegan**  
Gast: Haben Sie vegetarische Gerichte?  
Kellnerin: Ja, wir haben mehrere vegetarische Gerichte. Ich empfehle ...
- Allergien**  
Gast: Ich habe eine Nussallergie.  
Kellnerin: Danke für die Information. Ich zeige Ihnen, welche Gerichte für Sie geeignet sind.
- Kinder**  
Gast: Haben Sie etwas für Kinder?  
Kellnerin: Ja, wir haben eine Kinderkarte mit vielen leckeren Gerichten.

### 6. Nützliche Redemittel – Gäste beraten

- Darf ich Ihnen helfen?
- Ich berate Sie gern.
- Was wünschen Sie sich?
- Ich habe da eine Empfehlung für Sie.
- Das passt sehr gut zusammen.
- Probieren Sie unbedingt ...
- Viele Gäste lieben ...
- Ich bin sicher, es wird Ihnen schmecken.
- Möchten Sie es probieren?
- Darf ich Ihnen noch etwas anderes vorschlagen?
- Lassen Sie es mich wissen.

# Service (16 Einheiten) – Woche 7

## Einheit 13: Beschwerden

Gäste äußern ein Problem oder sind unzufrieden.

### 1. Häufige Beschwerden

|                         |                         |                              |                         |                               |
|-------------------------|-------------------------|------------------------------|-------------------------|-------------------------------|
| Das Essen ist kalt.     | Das Essen ist versäuzt. | Das Essen ist zu scharf.     | Das Steak ist zu durch. | Ich habe lange warten müssen. |
| Das Getränk ist falsch. | Im Essen sind Haare.    | Das Geschirre ist schmutzig. | Es ist zu laut hier.    | Die Rechnung ist falsch.      |

### 2. Nützliche Ausdrücke für Gäste (Beschwerden äußern)

- Entschuldigung, ich habe ein Problem.
- Ich bin leider nicht zufrieden.
- Es stimmt etwas nicht mit ...
- Können Sie bitte ...?
- Darf ich mich beschweren?
- Das ist nicht in Ordnung.
- Ich hätte gerne eine Lösung.

### 3. Beispiele – Gäste beschweren sich

- Dieses Steak ist zu durch.
- Die Suppe ist kalt.
- Ich habe ein Haar in meiner Suppe gefunden.
- Ich habe 40 Minuten auf mein Essen gewartet.
- Das ist nicht das, was ich bestellt habe.
- Ich Rechnung ist falsch. Wir haben nur zwei Getränke gehabt.

### 4. Dialoge – Beschwerden im Restaurant

**Dialog 1 – Essen ist kalt**

Gast: Entschuldigung, mein Essen ist kalt.  
Kellnerin: Es tut mir leid, ich kümmere mich sofort darum.  
Gast: Danke.

**Dialog 2 – Falsches Getränk**

Gast: Ich habe ein Mineralwasser bestellt, aber das hier ist mit Kohlensäure.  
Kellnerin: Entschuldigung! Ich bringe Ihnen sofort das richtige Getränk.  
Gast: Vielen Dank.

**Dialog 3 – Lange Wartezeit**

Gast: Ich warne jetzt schon über 30 Minuten auf mein Essen.  
Kellnerin: Es tut mir sehr leid. Ihre Bestellung kommt in wenigen Minuten.  
Gast: In Ordnung, danke.

**Dialog 4 – Problem mit der Rechnung**

Gast: Auf der Rechnung steht ein Gericht, das wir nicht bestellt haben.  
Kellnerin: Entschuldigung, ich überprüfe das sofort.  
Gast: Danke.

### 5. Nützliche Redemittel – Höflich bleiben

- Ich verstehe, wie Sie sich fühlen.
- Das tut mir wirklich leid.
- Danke, dass Sie es uns sagen.
- Wir werden das sofort klären.
- Ich kümmere mich persönlich darum.
- Wir finden eine Lösung für Sie.

## Einheit 14: Lösungen

Der Service reagiert, bietet Lösungen an und sorgt für Zufriedenheit.

### 1. Schritte zur Lösung eines Problems



### 2. Nützliche Ausdrücke – Lösungen anbieten

- Es tut mir sehr leid. Ich entschuldige mich.
- Ich verstehe Ihr Problem.
- Ich werde das sofort für Sie klären.
- Ich kann Ihnen anbieten, ...
- Möchten Sie stattdessen ...?
- Darf ich Ihnen etwas aufs Haus anbieten?
- Ich hoffe, so ist es für Sie in Ordnung.

### 3. Lösungsvorschläge – Beispielen

- Neues Gericht bringen Ich bringe Ihnen sofort ein neues Gericht.
- Getränk austauschen Ich bringe Ihnen das richtige Getränk.
- Rechnung korrigieren Ich korrigiere die Rechnung sofort.
- Rabatt / Entschuldigung Als Entschuldigung, darf ich Ihnen einen Kaffee aufs Haus anbieten?
- Besseren Platz anbieten Möchten Sie vielleicht an einen ruhigeren Tisch wechseln?

### 4. Dialoge – Lösungen anbieten

**Dialog 1 – Neues Gericht**

Kellnerin: Es tut mir leid, dass Ihr Essen kalt war. Ich bringe Ihnen sofort ein frisches Gericht.  
Gast: Vielen Dank, das ist sehr nett.  
Kellnerin: Möchten Sie in der Zwischenzeit einen Salat oder eine Suppe?  
Gast: Ja, gerne eine Suppe, danke.

**Dialog 2 – Getränk austauschen**

Kellnerin: Entschuldigen Sie bitte, ich bringe Ihnen sofort das richtige Wasser.  
Gast: Danke. Das ist besser für mich.  
Kellnerin: Darf ich Ihnen sonst noch etwas anbieten?  
Gast: Nein, das war es, danke.

**Dialog 3 – Rechnung korrigieren**

Kellnerin: Ich habe den Fehler auf der Rechnung gefunden und korrigiert.  
Gast: Vielen Dank für Ihre Mühe.  
Kellnerin: Als Entschuldigung, darf ich Ihnen einen Espresso anbieten?  
Gast: Das ist sehr freundlich, danke!

**Dialog 4 – Anderen Tisch anbieten**

Kellnerin: Es tut mir leid, dass es hier zu laut ist. Möchten Sie an einen ruhigeren Tisch wechseln?  
Gast: Ja, das wäre schön.  
Kellnerin: Sehr gerne, folgen Sie mir bitte.

### 5. Sicherstellen, dass der Gast zufrieden ist

- Ist jetzt alles in Ordnung für Sie?
- Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?
- Wir freuen uns, wenn Sie wiederkommen.
- Vielen Dank für Ihr Verständnis!

### 6. Wichtige Wörter – Probleme & Lösungen

|         |            |                |        |         |             |          |               |
|---------|------------|----------------|--------|---------|-------------|----------|---------------|
| Problem | Beschwerde | Entschuldigung | Lösung | Angebot | korrigieren | ersetzen | Zufriedenheit |
|---------|------------|----------------|--------|---------|-------------|----------|---------------|

# Service (16 Einheiten) – Woche 8

## Einheit 15: Wiederholung

Wir wiederholen die wichtigsten Themen.

### 1. Begrüßung & Verabschiedung

- Guten Tag!
- Herzlich willkommen!
- Schön, dass Sie da sind!
- Darf ich Sie zu Ihrem Tisch begleiten?
- Hat alles gepasst?
- Vielen Dank für Ihren Besuch!
- Auf Wiedersehen und bis bald!

### 2. Essen & Getränke (mit Artikeln)

der Salat    die Suppe    das Steak

das Wasser    der Wein    der Kaffee ...

### 3. Grammatik im Service

**Akkusativ** Ich bestelle den Salat. Ich habe den Salat bestellt.

**Dativ** Ich gebe dem Gast die Karte. Ich bringe dem Gast das Getränk.

**Perfekt** Ich habe das Essen serviert. Sie haben die Rechnung bezahlt.

**Modalverben** können – dürfen – müssen – sollen – wollen – möchten  
Ich kann Ihnen helfen.

### 4. Bestellung aufnehmen

Darf ich Ihre Bestellung aufnehmen?

Was darf ich Ihnen bringen?

Möchten Sie dazu etwas trinken?

Haben Sie besondere Wünsche?

### 5. Wünsche & Höfliche Sprache

- Ich wünsche Ihnen guten Appetit!
- Wünschen Sie noch etwas?
- Es tut mir sehr leid.
- Entschuldigen Sie bitte.
- Vielen Dank für Ihr Verständnis!

### 6. Beschwerden & Lösungen

Beschwerde anhören → Verständnis zeigen → Lösung anbieten → Zufriedenheit sichern

### 7. Gäste beraten

- Zuhören und nachfragen
- Empfehlen und erklären
- Wünsche berücksichtigen
- Passende Lösung vorschlagen

### 8. Situationen im Service

Speisekarte geben    Rechnung bringen

Bestellung aufnehmen    Bezahlen

Verabschieden

### 9. Nützliche Redemittel – Schnellübersicht

| Begrüßung  | Bestellung   | Service   | Verabschiedung   |
|--|--|---|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>Guten Tag!</li> <li>Herzlich willkommen!</li> <li>Darf ich Ihnen helfen?</li> <li>Bitte, nehmen Sie Platz.</li> <li>Auf Wiedersehen!</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Was möchten Sie bestellen?</li> <li>Dazu noch etwas zu trinken?</li> <li>Soll ich Ihnen etwas empfehlen?</li> <li>Darf ich Ihre Bestellung notieren?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Einen Moment, bitte.</li> <li>Hier ist Ihr Essen.</li> <li>Hat alles geschmeckt?</li> <li>Noch etwas für Sie?</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>Das macht dann ... bitte.</li> <li>Vielen Dank!</li> <li>Kommen Sie gut nach Hause!</li> <li>Bis zum nächsten Mal!</li> </ul> |

### 10. Mein Lern-Check

| Kann ich ... ?                      | sehr gut | gut | ein bisschen | noch nicht |
|-------------------------------------|----------|-----|--------------|------------|
| Gäste begrüßen und verabschieden.   | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |
| Essen und Getränke benennen.        | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |
| Bestellungen aufnehmen.             | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |
| Gäste beraten und empfehlen.        | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |
| Beschwerden verstehen und lösen.    | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |
| Höflich und professionell sprechen. | 😊        | 😊   | 😊            | 😊          |

### 11. Mini-Projekt

Erstelle deine eigene Speisekarte mit mindestens:

- 3 Vorspeisen
- 3 Hauptgerichten
- 3 Getränken
- 3 Desserts

## Einheit 16: Restaurant-Rollenspiel

Jetzt üben wir alles in einem Rollenspiel! Arbeitet zu zweit oder in Gruppen.

### 1. Rollen

**Kellnerin / Kellner**

- begrüßt die Gäste
- gibt die Speisekarte
- nimmt die Bestellung auf
- serviert Essen und Getränke
- kümmert sich um Wünsche
- bringt die Rechnung
- verabschiedet die Gäste

**Gast 1**

- bestellt Essen und Getränke
- hat Wünsche oder Fragen
- stellt eine Beschwerde (wenn nötig)
- bezahlt
- verabschiedet sich

**Gast 2**

- bestellt Essen und Getränke
- hat Wünsche oder Fragen
- stellt eine Beschwerde (wenn nötig)
- bezahlt
- verabschiedet sich

**Beobachter / Beobachterin**

- achtet auf Höflichkeit
- achtet auf Grammatik
- achtet auf Lösungen
- gibt am Ende Feedback

### 2. Ablauf des Rollspiels

Begrüßung → Speisekarte geben → Bestellung aufnehmen → Servieren → Wünsche / Beratung → Beschwerde (falls nötig) → Lösung anbieten → Rechnung & Bezahlen → Verabschiedung

### 3. Beispiel-Dialog – Alles läuft gut

Kellnerin: Guten Tag! Herzlich willkommen!

Gast 1: Guten Tag!

Kellnerin: Darf ich Ihnen die Speisekarte bringen?

Gast 1: Ja, bitte.

Kellnerin: Sind Sie schon bereit zu bestellen?

Gast 1: Ja, ich hätte gerne die Tomatensuppe und das Hähnchen mit Reis.

Gast 2: Ich nehme den Salat und ein Glas Wasser.

Kellnerin: Sehr gerne! Noch etwas zu trinken?

Gast 1: Ein Apfelsaft, bitte.

Gast 2: Ich hätte gern ein Mineralwasser.

Kellnerin: Vielen Dank. Einen Moment, bitte.

(später) Kellnerin: Hier ist Ihre Suppe. Und hier Ihr Salat.

Gast 1: Vielen Dank.

(nach dem Essen) Kellnerin: Hat alles geschmeckt?

Gast 1: Ja, wunderbar!

Kellnerin: Hier ist Ihre Rechnung.

Gast 2: Bitte, hier ist die Karte.

Kellnerin: Vielen Dank! Auf Wiedersehen!

Gäste: Auf Wiedersehen!

### 4. Beispiel-Dialog – Beschwerde

Kellner: Guten Tag! Reservierung auf den Namen Müller?

Gast: Ja, das ist richtig.

Kellner: Bitte, hier entlang.

(später) Gast: Entschuldigung, aber mein Steak ist kalt.

Kellner: Oh nein, das tut mir sehr leid! Das darf natürlich nicht sein.

Gast: Ja, ich habe mich schon darauf gefreut.

Kellner: Ich verstehe. Darf ich es in der Küche sofort neu zubereiten lassen?

Gast: Ja, bitte. Und vielleicht etwas mehr heiß.

Kellner: Natürlich! Einen Moment, bitte. (nach kurzer Zeit)

Kellner: Hier ist! Kellner: Hier ist Ihr neues Steak. Entschuldigen Sie noch einmal für die Unannehmlichkeit.

Gast: Vielen Dank, das sieht gut aus.

Kellner: Darf ich Ihnen noch ein Getränk aufs Haus anbieten?

Gast: Das ist sehr nett, danke!

Kellner: Hat jetzt alles zu Ihrer Zufriedenheit?

Gast: Ja, jetzt ist alles perfekt. Vielen Dank für Ihre Mühe!

Kellner: Danke schön! Auf Wiedersehen!

Gast: Auf Wiedersehen!

### 5. Feedback geben (für Beobachter)

- Begrüßung war freundlich.
- Sprache war höflich.
- Bestellung wurde richtig notiert.
- Probleme wurden gut gelöst.
- Lösungen waren passend.
- Gast ist zufrieden gegangen.

### 6. Reflexion

- Was war heute einfach für mich?
- Was war noch schwierig?
- Was möchte ich noch üben?

**Super! Nach 16 Einheiten bist du fit für den Service!**

freudlich    professionell    aufmerksam    hilfsbereit    lösungsorientiert    zuverlässig    teamfähig

**Viel Erfolg im Restaurant!**