

HOTEL GARNI ÄNNCHEN

Service Leitfaden

Service guideline

Sehr geehrter Gast,

wir begrüßen Sie recht herzlich im Hotel Ännchen garni innerhalb des mittelalterlichen Mauerrings der Rotweinstadt Ahrweiler.

Um Ihnen den Aufenthalt in unserem Hause so angenehm wie möglich zu gestalten, finden Sie im Folgenden einige allgemeine und hotelspezifische Informationen.

Dear Guest,



we welcome you to the hotel Ännchen. To make your stay at our hotel as comfortable as possible, here is some general and hotel-specific information. We kindly ask you to inform us if you have questions, requests or criticism.

Unser Versprechen an Sie!



ServiceQualität
DEUTSCHLAND

Freundlichkeit und Entgegenkommen - Unser Auftreten ist freundlich und zuvorkommend. Jeder Mitarbeiter ist Ansprechpartner für Ihre Fragen und Wünsche.

Einfühlungsvermögen - Wir nehmen Ihre individuellen Bedürfnisse ernst.

ServiceQualität ist Teamarbeit - Wir pflegen ein Arbeitsumfeld, das die Motivation und die Kompetenz der Mitarbeiter fördert.

Kompetenz und Zuverlässigkeit - Wir erbringen unsere Leistungen stets zuverlässig und professionell.

Ambiente (Einrichtung, Umfeld) - Wir pflegen Einrichtung und Ausstattung in unserem Unternehmen.

Anregungen und Ideen sind uns wichtig und tragen zu einer kontinuierlichen Verbesserung unserer Qualitätsstandards bei.

Hotel



Wir möchten Sie bitten, sich mit Fragen, Wünschen oder Kritik stets vertrauensvoll an uns zu wenden. In der vorliegenden Mappe befindet sich ein Fragebogen. Durch das Ausfüllen des Fragebogens helfen Sie uns, unsere Qualität zu verbessern. Sie können den Fragebogen in den Briefkasten im Serviceraum einwerfen.

We are constantly improving our service and we kindly ask you to fill out the questionnaire inside the folder to help us make your stay at our hotel more comfortable.



Ihr Zimmerschlüssel öffnet auch die Eingangstüren zum Haus. Wir möchten Sie bitten, den Schlüssel immer mitzunehmen, damit Sie auch außerhalb der Rezeptionszeiten ins Haus gelangen.

Your room-key also opens the front-doors. Please always take your room-key with you, so you may access the house even after the reception desk has been closed.



Im Frühstücksraum im Erdgeschoss wird Ihnen

- Montag bis Freitag von 08:00 bis 10:00 Uhr, ab 7:00 Uhr auf Anfrage
- Samstag, Sonntag und an Feiertagen von 08:00 bis 10:30 Uhr

ein reichhaltiges Frühstück serviert, mit dem Sie den richtigen Start in den Tag finden.

Breakfast will be served

- Monday - Friday: 08:00 a.m. - 10:00 a.m., early breakfast service on request from 7:00 a.m.
- Saturday, Sunday and public holidays: 08:00 a.m. - 10:30 a.m.



Die Zimmer werden vormittags zwischen 9:00 und 12:00 Uhr gereinigt, bitte beachten Sie, dass bei rausgehängtem „Bitte nicht stören“-Schild das Zimmer nicht gereinigt wird.

The guestrooms will be cleaned between 8:00 a.m. - 12:00 a.m., please note, if you put the "do not disturb" sign at your door, your room will not be cleaned.



Check-Out ist von 8:00 bis 11:00 Uhr, am Abreisetag stehen Ihnen die Zimmer und der Parkplatz bis 11:00 Uhr zur Verfügung.



Ihren Koffer können Sie am Abreisetag gerne bis 18:00 Uhr bei uns deponieren

We respectfully request that our guests vacate their room and the car park by 11.00 a.m. on the day of departure. We are most happy to assist with the storage of luggage until 18:00 p.m.



Im gesamten Gebäude ist das Rauchen verboten. Alle Zimmer sind Nichtraucherzimmer. Das Rauchen am Fenster ist ebenfalls untersagt. Bei Nichtbeachtung erheben wir eine Reinigungsgebühr von € 500,00, sowie Schadensersatz für evtl weitere anfallende Kosten z.B. die entstehenden Kosten durch die Auslösung eines Alarms durch die Gefahrenmeldeanlage (Feuerwehreinsatz) oder Rücktritt des nachfolgenden Gastes von seiner Reservierung. Das Entfernen des Rauchmelders kann ebenfalls einen Feuerwehreinsatz nachziehen und wird automatisch protokolliert.

All our rooms are non-smoking. Even smoking at the opened window is forbidden. In case of failure to comply, we will charge a cleaning fee of € 500,00 and possible claims for compensation e.g if the alarm is triggered or cost of cancelation if the next guest refuse to take the room. Removing the smoke detector will automatically be logged.



Feuer, Kerzen, und offenen Licht sind verboten, ebenso das Kochen

Open fire, candles and other naked flames are prohibited. Cooking is also prohibited



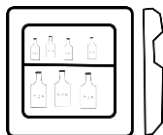
Unsere Zimmer sind alle mit Durchwahltelefon ausgestattet.

Ihre Zimmerdurchwahl lautet (02641) 9777-<Ihre Zimmernummer>. Wenn Sie telefonieren möchten, dann schalten wir Sie gerne frei. Für Fern- und Ortsgespräche drücken Sie bitte die Null und warten Sie den Freiton ab.

Eine Telefoneinheit berechnen wir mit 0,30 €.Die Rezeption erreichen Sie unter der Durchwahl "6"

Direct dial telephones are available in all our bedrooms. Your room number is (02641) 9777 - <room number> Telephone calls are charged € 0,30 per unit and will automatically be added to your bill.

To make an inland or international call, first press 0. You can reach reception with 6.



Auf unseren Komfortzimmern finden Sie eine gefüllte Minibar, in den Classic-Doppelzimmern steht Ihnen ein Kühlschrank für Ihre mitgebrachten Getränke oder Snacks zur Verfügung, den Sie auf Wunsch einschalten können.

In our comfort rooms you will find a filled minibar, in the classic double rooms you have a refrigerator at your disposal, which you can switch on.



Während das Café geschlossen ist, können Sie Getränke aus dem Kühlschrank im Eingangsbereich erwerben. Verschiedene Rotweine, etwas zum Knabbern und Gläser befinden sich im Schrank links neben dem Kühlschrank.

Bitte notieren Sie auf dem auf der Theke ausliegenden Zettel Ihre Zimmernummer sowie das entnommene Getränk usw. und bringen Sie den Zettel beim bezahlen mit.

Un-/chilled drinks can be taken out from the fridge in the entrance area. In the cupboard to the left of the fridge you will find several red wines, snacks and glasses. Please note your room number and the drink/snack you took.



Bitte haben Sie Verständnis, dass Hunde nur nach Absprache mit zum Frühstück dürfen. Im H

We appreciate your understanding that dogs are only allowed for breakfast after prior arrangement.



Unser Haus verfügt über 25 Zimmer und maximal 12 kostenfreie Parkplätze am Hotel. Wir möchten Sie bitten, den vorhandenen Parkraum optimal zu nutzen.

Zusätzlich bieten wir Ihnen reservierbare, kostenpflichtige Tiefgaragenstellplätze an, bitte fragen Sie nach. Der Hotelparkplatz sowie die Tiefgaragenplätze stehen Ihnen am Abreisetag bis 12:00 Uhr zur Verfügung.

Öffentliche Parkplätze befinden sich vor dem Stadttor sowie in den Wohnstraßen hinter der Sparkasse. Für Auskünfte stehen wir Ihnen gerne zur Verfügung. Die Parkgebühr von 8:00 bis 18:00 Uhr auf dem kostenpflichtigen Parkplatz vor dem Niedertor beträgt 5,00 € pro Tag. Außerhalb dieser Zeiten ist das Parken dort kostenfrei. (Stand 12/20)

Die Straße vor dem Hotelparkplatz ist eine Spielstraße, in der das Parken außerhalb von dafür besonders gekennzeichneten Flächen nicht erlaubt ist.



Our house has 25 rooms and a maximum of 12 free parking places behind the hotel. We ask you to use the existing parking space optimally.

In addition, we can reserve you an underground parking space (chargeable) while available, please enquire. The hotel car park and underground parking space has to be vacated on the day of departure by 11:00 a.m. Public parking is available outside the town gate. For further information please do not hesitate to contact us.

You can find more Parking places outside the town wall. The parking place in front of the "Niedertor" (town gate) costs € 5,00 a day from 8:00 am until 6pm. (Stand 12/20)

The street outside the hotel parking lot is a traffic-calmed zone, where parking outside of specially designated parking places is not allowed.



Über den Fernseher im Hotelzimmer können Sie 19 Fernseh- und 1 Radioprogramm empfangen.

On the TV in the bedroom you can receive 19 TV and 1 radio channels.

German

1	ARD	7	Pro 7	13	Super RTL
2	ZDF	8	Kabel	14	RTL 2
3	3 SAT	9	Vox	15	KIKA
4	ARTE	10	SWR3	16	N-TV
5	RTL	11	WDR 3	17	Eurosport
6	SAT 1	12	BR 3		

English

18 BBC

Dutch

19 BVN

Radiol

20 SWR1

Sobald der Fernseher einmal eingeschaltet worden ist (Standby), kann er über die Fernbedienung ein- und ausgeschaltet werden (-Taste).

Der Fernseher im Komfortzimmer lässt sich auf der linken Seite mittels des unteren Schalters einschalten. Bei den Fernsehern in den übrigen Zimmern befindet sich der Einschaltknopf auf der Rückseite der Fernseher.

Alle Fernseher sind mit Videotext ausgestattet.

Once the TV is turned on (standby), you can use the remote control. All TVs are equipped with teletext.



Weckdienst über unsere Telefonanlage:

- Hörer abnehmen
- *55 drücken
- die gewünschte Weckzeit in Stunden und Minuten (hhmm) eingeben.
- Sie erhalten einen Quittungston
- Hörer auflegen

Beispiel: Sie möchten morgens um 7:30 Uhr geweckt werden: Hörer abnehmen, *550730 wählen, Quittungston abwarten und auflegen.

To Programme a Wake-up service on your telephone:

- • *pick up the phone*
- • *Press * 55*
- • *give the desired alarm time in hours and minutes (hhmm).*
- • *You will receive a confirmation tone*
- • *Hang up*

Example: You want to wake up at 7:30 a.m. => Pick up the phone, dial *550730, wait for the confirmation tone and hang up.

Ihr Aufenthalt im Ahrtal



Gästekarte: Die Gästekarte der Stadt Bad Neuenahr-Ahrweiler bietet seinen Gästen viele Leistungen und Ermäßigungen, u.a. freie Fahrt mit öffentlichen Verkehrsmitteln im Kreis Ahrweiler. Weitere Information an der Rezeption.

Guest Card: The town Bad Neuenahr-Ahrweiler offers a guest card with several services. You can buy the guest card for your stay at the reception for the price of 3,00 € per person per night. More Information at the reception.



Im Erdgeschoß finden Sie einen Stadtplan, Prospekte verschiedener Ausflugsziele, eine Landkarte der Umgebung und einen Zugfahrplan der Ahrtalbahn. Für weitere Informationen über Ahrweiler und seine Umgebung steht Ihnen das Fremdenverkehrsbüro zur Verfügung.

In the ground floor you can find a city-map and brochures of different tourist destinations in the area. For more information about Ahrweiler and its surroundings, please contact the tourist office.

Ahrtal-Tourismus:

Blankartshof 1 (In der Ahrhutstr. ca. 200m von hier)

Tel: (0 26 41) 91 71 0 und in Bad Neuenahr

Mo. - Fr. 9:00 - 17:30 Uhr, Sa. + So. 10:00 - 15:00 Uhr



Die Haltestelle "Ahrweiler Markt" ist nur 5 Gehminuten vom Hotel entfernt. Der Zugfahrplan befindet im Foyer neben dem Aufzug.

The station "Ahrweiler Markt" is just a 5 minutes walk from the hotel. The train schedule is located in the lobby near the elevator.



Der Rotweinwanderweg, der Wein und unser schönes Ahrweiler sind sicherlich die Hauptattraktionen für einen erholsamen Urlaub. Wir helfen Ihnen gerne den richtigen Einstieg zu finden. Besonders zu empfehlen ist die Strecke zwischen Rech und Altenahr. Unser Wandertipp: Den Rotweinwanderweg von Ahrweiler in Richtung Altenahr laufen und mit dem Zug nach Ahrweiler zurück.



Auch die dem Rotweinwanderweg gegenüberliegende Talseite ist eine Wanderung wert und bietet speziell an heißen Sommertagen eine abwechslungsreiche Landschaftsreize. Hier befindet sich der Ahrsteig

Wir halten eine Wanderkarte für Sie bereit.

The Red Wine Hiking Trail, the wine and our beautiful Ahrweiler are certainly the main attraction for a relaxing holiday. Feel free to ask us for information. We especially recommend the part between Ahrweiler and Altenahr. Our Hiking tip for the Red Wine Hiking Trail: Start in Ahrweiler and hike in the direction of Altenahr, and return to Ahrweiler by train.

When the weather is too hot or you like a different view of our valley, take the opposite side of the river, along the "Ahrsteig".

We keep a hiking map for you.



Warum das Ahrtal nicht mit dem Drahtesel erkunden? Der Ahrtradwanderweg ist hierfür wie geschaffen. Wenn Sie ein Fahrrad ausleihen möchten, helfen wir Ihnen gerne, einen Radverleiher zu finden.
For Cyclists we have the "Ahr Biking Trail" along our river Ahr. If you want to rent a bicycle, can assist.



Ahrweiler und das Ahrtal haben viel zu bieten. Wir helfen Ihnen gerne bei der Organisation Ihrer Freizeitaktivitäten, wie z.B. einer Weinprobe oder vermitteln Ihnen den entsprechenden Ansprechpartner.
Ahrweiler and the Ahr valley offers a lot of different activities. We can help you to organize your leisure activities, such as a wine tasting, or provide you with the corresponding response partner.

Service



Taxi: Are Taxi Tel. (0 26 41) 23 33
Taxi Becker (0 26 41) 91 21 91



Nach einer anstrengenden Wanderung oder bei schlechtem Wetter bieten die Ahrtherme Entspannung und Erholung. Wir stellen Ihnen einen Bademantel sowie ein Saunatuch gegen Gebühr gerne zur Verfügung.
After hiking or in bad weather the Ahrtherme offer relaxation and recreation. We can provide you with towel, bathrobe and a sauna towel.



Wenn Sie frische Handtücher wünschen, legen Sie Ihre Handtücher bitte im Bad auf den Boden.
If you wish fresh towels, please lay down the towels on the bathroom floor.



Ihre Bettwäsche wird automatisch gewechselt, informieren Sie uns bitte, wenn Sie einen zusätzlichen Bettwäschewechsel wünschen.
Your bed linen will be changed automatically, please let us know if you want an extra change of linen.



Für Ihren erholsamen Schlaf halten wir eine Auswahl an Kopfkissen für Sie bereit.
For your good night's sleep, we keep a selection of pillows for you.



Babybett oder Zustellbett auf Anfrage
Ask for a cot or extra bed



Wandern ohne Gepäck, wir transportieren Ihre Koffer für Sie (Kostenpflichtig)
hiking without luggage, we will transport the luggage to the next hotel (chargeable)



Gepäckservice auf Wunsch.
Luggage service on request.



Wir organisieren die Reinigung Ihrer Wäsche (kostenpflichtig) für Sie.
We can arrange the cleaning of your laundry (chargeable).



Im ersten Stockwerk neben Zimmer 15 haben wir eine kleine Bibliothek für Sie eingerichtet. In unserem Café liegen Zeitschriften und Tageszeitungen aus, die dort gerne gelesen werden dürfen.
There is a small library at the first floor next to guestroom 15. In our coffee lounge you're welcome to read Magazines and newspapers.



Unser Haus stellt Ihnen als Gast ein kostenfreies WLAN zur Verfügung.
Bitte mit der WLAN-SSID **Gast** verbinden, anschließend haben Sie zwei Möglichkeiten:

Login mit Name und Zimmernummer:

Bitte geben Sie Ihren Nachnamen *¹ nur mit Kleinbuchstaben ein *².

Falls die Login-Seite nicht automatisch geöffnet wird, bitte im Browser die Login-Seite 192.168.4.1 manuell öffnen.

Login über Voucher:

Ihren WLAN- Zugangscode für Ihren PC erhalten Sie an der Rezeption. Der Zugang ist für Hotelgäste kostenlos.

Status Ihrer Internetverbindung: 192.168.4.1



We offer a free of charge Internet access.

Please connect with SSID **Gast**

Subsequently you have two possibilities.

Login with your name in lower case *^{1,2} and room number:

If the login page is not opened automatically, please open the Login page 192.168.4.1 manually in your browser.

Login with voucher:

At the reception you can get a wireless (WiFi) access code for your PC.

Status of the Internet access : 192.168.4.1



Erste Hilfe bei Anmeldeproblemen / First Aid at connection Problems

*¹ es können mehrere Geräte mit dem Internet verbunden werden, jedoch wird pro Zimmer immer nur ein Gastname hinterlegt. / Several devices can be connected to the Internet, but only one guest name is stored per room.

*² Sonderzeichen umwandeln / convert special Characters

öäü → oe,ae,ue; ß → ss; á → a; Leerzeichen und Bindestrich wie im Name / Space and hyphen as in name



Technische Unterstützung erfragen Sie bitte an der Rezeption

You need help, please ask for support



In Ihrem Zimmer steht Ihnen ein Zimmersafe zur Verfügung, größere oder wertvollere Wertgegenstände z.B. Laptop können während der Rezeptionszeiten im Hotelsafe verschlossen werden.

Valuables can be locked in the room safe or during the reception hours in the hotel safe.



Kopier- und Scanmöglichkeit an der Rezeption

Copy and Scan at the reception

An der Rezeption erhalten Sie (At the reception you will find)



Hygieneartikel (gegen Gebühr).

Sanitary articles (chargeable)



Nähutensilien.

Sewing kit



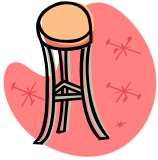
Ein Bügeleisen, samt Bügelbrett

iron with ironing board



Ohrenstöpsel für Ihren ruhigen Schlaf.

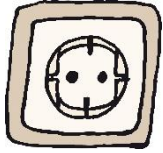
Earplugs for a good night's sleep.



Badezimmerhocker, rutschfeste Badematte, Slipper.
Bathroom stool, non-slip bath mat, slippers.



Einen Schuhputzautomaten finden Sie im Erdgeschoß. Weitere Schuhputzutensilien erhalten Sie auf Nachfrage an der Rezeption.
A polishing machine is positionated in the entrance zone. For shoe polish please ask at the reception.



Eine Steckdosenleiste erhalten Sie an der Rezeption
power strip

Weitere Informationen (More information)



Für Ihre Wanderung stellen wir Ihnen gerne ein Lunch-Paket (gegen Gebühr) zusammen, bitte fragen Sie nach.
We will be pleased to prepare you a lunch packed (chargeable) to take on your excursion, please ask.



Der aktuelle Wetterbericht hängt an der Informationstafel im Gang zum Café.
The current weather report is on the bulletin board in the hallway to the cafe.



Hilfe: Die Rezeption ist von 7:00 bis 21:00 Uhr erreichbar, für Notfälle sind wir 24 Stunden erreichbar (interne Durchwahl 6 oder über die Türklingel)
Help: The reception is accessible from 7:00 am until 21:00 pm, for emergencies we are available 24 hours (internal extension 6, or the doorbell)

Notarzt:



- Ärztliche Bereitschaftsdienstzentrale Telefon (0 26 41) 83 – 6666
- Bundeseinheitliche Notrufnummer 116 117 (außerhalb der regulären Sprechzeiten)

Aufzugnotruf: Der Notruf im Fahrstuhl funktioniert auch bei Stromausfall!

First aid:

- For emergency medical service center phone (0 26 41) 83-6666
- *emergency number 116 117 (outside regular business hours)*

Lift Emergency: The emergency function in the elevator will also work during an electrical blackout!



Die nächste Apotheke befindet sich am Markt oder vor dem Tor in der Wilhelmstraße
Next

You will find the nearest Chemist at the market or directly in front of the town wall in the Wilhelmstraße

Brandschutzordnung

Fire safety regulations

Unser Haus ist mit einer Gefahrenmeldeanlage ausgerüstet, die bei Brand automatisch Alarm schlägt ebenso bei „Sabotage“ z.B. durch Abnehmen der Rauchmelder. Unbefugte Manipulation oder Mißbrauch z.B. durch Abnehmen oder Abdecken werden wir Ihnen mit einer Gebühr von € 100,00 in Rechnung stellen. Zusätzlich weitere Kosten, z.B. durch einen Feuerwehreinsatz, werden wir Ihnen ebenfalls in Rechnung stellen.

Our hotel has an automatic fire alarm system. It will also alarm by "sabotage", e.g. by removing the smoke detector. Unauthorised manipulation, e.g. removing or covering the smoke detector, will be charged 100,00 € and further costs e.g. attendance charge will also be charged.

Brände verhüten

Preventing fires



Keine offene Flamme; Feuer (z.B. Kerzen), offene Zündquellen und Rauchen sind im gesamten Gebäude verboten. Es ist untersagt, eigene elektrische Geräte an unser Stromnetz anzuschließen.
Open fires prohibited and smoking is not allowed in the entire building. It is forbidden to connect electrical devices to our power supply system

Verhalten im Brandfall.

In case of fire

Ruhe bewahren und Brand melden

Keep calm and report the fire



Hausalarm betätigen
Activate house alarm



Notruf 0-112
Emergency Call 0-112

In Sicherheit bringen

Safety measures

Gefährdete Personen warnen

Hilflose mitnehmen

Türen schließen

Warn Persons at risk

Assist handicapped people

Close doors and windows



Gekennzeichneten Fluchtwegen folgen
Follow escape routes



Aufzug im Brandfall nicht benutzen
Do not use elevators



Sammelstelle aufsuchen (Parkplatz)
Go to the assembly point (Parking Place)

Anweisungen beachten
Follow instructions

Löschversuch unternehmen

Extinguish fire



Feuerlöscher benutzen
Eigengefährdung vermeiden
Use fire extinguishers
Don't take any risk

Wir wünschen Ihnen einen angenehmen Aufenthalt.

Ihre Familie Loerakker