

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	3
Erklärung der im Buch verwendeten Symbole, Piktogramme und graphischen Konventionen	4
Einheit 1: Gäste an der Rezeption empfangen und registrieren	7
Einheit 2: Service im Café, im Restaurant und auf dem Zimmer	19
Einheit 3: Gästen und Interessenten Informationen geben	33
Einheit 4: Hotels beschreiben und vermitteln	43
Einheit 5: Informationen über Hoteldienstleistungen; Reklamationen	53
Einheit 6: Telefonservice im Hotel	65
Einheit 7: Rundfahrten, Reisen, Leihwagen, kulturelle Angebote vermitteln	77
Einheit 8: Abrechnung, Reklamationen; Verabschiedung von Gästen	89
Referenzgrammatik (mit Inhaltsübersicht)	99
Hörtexte	110
Lösungsschlüssel zu den -Übungen	114
Texte zu den Bildgeschichten	117