


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