

Sätze, die Sie unbedingt kennen sollten

Einführung 5

Das Vorstellungsgespräch 7

Sich begrüßen	8
Nach Arbeit fragen	9
Warum genau diese Arbeit?	11
Fragen und Antworten zur Person und zum Lebenslauf	13
Das Gehalt und andere Konditionen verhandeln	18
Eine Zusage oder eine Absage bekommen	22
Die Arbeit annehmen oder ablehnen	23
Sich verabschieden	25

Hotel und Restaurant allgemein 26

Die Arbeitsbereiche kennenlernen	27
Die Kollegen kennenlernen	29
Weitere Informationen einholen	31
Den Aufgabenbereich definieren	32

Der Empfang 35

Reservierungen am Telefon annehmen	36
------------------------------------	----

Die Reservierung zusammenfassen und abschließen	47
Der „Check-In“	49
Die Formalitäten nicht vergessen!	53
Informationen für den Hotelgast	55
Guter Service	58
Der „Check-Out“	62
Die Gäste verabschieden	66

Der Frühstücksservice 69

Die Gäste empfangen und platzieren	70
Die Getränkewünsche erfragen	71
Süß oder herzhaft?	73
Ei im Glas, was ist denn das?	76
Frühstückt der Gast auch am nächsten Tag?	78
Die Gäste verabschieden	79

Im Restaurant 80

Reservierungen annehmen	81
Gäste empfangen und platzieren	83
Getränke und Speisen empfehlen	86
Bestellungen aufnehmen	89
Getränke und Speisen servieren	94
Besondere Wünsche	96
Lob bekommen und dafür danken	100

Kritik, Beschwerden und Entschuldigungen	102
Kassieren	106
Die Gäste verabschieden	109

Die Bar 110

Getränke empfehlen	111
Getränke zubereiten	112
Die Gäste betreuen	114

In der Küche 115

Was die Hygiene betrifft	116
Ich kann kochen!	119
Ich möchte kochen lernen	122
Speisen vorbereiten	125
Speisen garen	131
Speisen anrichten	134
Sauberkeit und Sicherheit am Arbeitsplatz	140
Geschirr und Arbeitsgeräte reinigen	142

Housekeeping und Etage 146

Aufgaben täglich neu besprechen	147
Das Gästezimmer betreten	150
Der Gast ist noch im Zimmer	153
Der Gast hat etwas vergessen	156
Hotel- und Restauranträume reinigen	159

Lager und Magazin 162

Eine Lieferung annehmen	163
Die Abteilungen versorgen und beliefern	167
Die Inventur	172
Bier- und Weinlagerung	176

Ein wenig Grammatik 178

Fachwörterbuch 205

Zahlen