

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	57
Der „Check-Out“	61
Die Gäste verabschieden	65

Der Frühstücksservice 68

Die Gäste empfangen und platzieren	69
Die Getränkewünsche erfragen	70
Süß oder herzhaft?	72
Ei im Glas, was ist denn das?	75
Frühstück der Gast auch am nächsten Tag?	77
Die Gäste verabschieden	78

Im Restaurant 79

Reservierungen annehmen	80
Gäste empfangen und platzieren	82
Getränke und Speisen empfehlen	85
Bestellungen aufnehmen	88
Getränke und Speisen servieren	92
Besondere Wünsche	94
Lob bekommen und dafür danken	98

Kritik, Beschwerden und Entschuldigungen	100
Kassieren	104
Die Gäste verabschieden	107

Die Bar 108

Getränke empfehlen	109
Getränke zubereiten	110
Die Gäste betreuen	112

In der Küche 113

Was die Hygiene betrifft	114
Ich kann kochen!	117
Ich möchte kochen lernen	120
Speisen vorbereiten	123
Speisen garen	129
Speisen anrichten	132
Sauberkeit und Sicherheit am Arbeitsplatz	137
Geschirr und Arbeitsgeräte reinigen	139

Housekeeping und Etage 144

Aufgaben täglich neu besprechen	145
Das Gästezimmer betreten	149
Der Gast ist noch im Zimmer	152
Der Gast hat etwas vergessen	155
Hotel- und Restauranträume reinigen	158

Lager und Magazin 161

Eine Lieferung annehmen	162
Die Abteilungen versorgen und beliefern	166
Die Inventur	171
Bier- und Weinlagerung	175

Ein wenig Grammatik 177

Fachwörterbuch 204

Zahlen