

**Kapitel I ■ Sprache und Schrift 9–20**

Die Quelle der Textverarbeitung

ist die Sprache 10–16

Zeichenenformatierung

und typografische Grundlagen 17–18

Sonderzeichentabelle (Frakturschrift) 19

Schreibregeln 20

**Kapitel II ■ Der Brief 21–40**

(Aufbau – Formatierung – Inhalte)

Briefkopf und Anschriftfeld 22

Absender und Anschrift auf einer Briefhülle

ins Ausland 23

Anschriftfeld auf Briefen aus Deutschland

ins Ausland; Bezugszeichen 24

Briefhüllen mit Fenster 25

Betreff, Brieferöffnung und Anrede 26

Der Hauptteil des Briefes (Briefkern)

und der Schluss 27

Schluss und Grußformel mit Anlage 28

Formatierung der Privatbriefe 29

Privater Absender an Firma 30

Private Einladung zum Geburtstag 31

Werbebrief eines Reiseveranstalters

mit Teilbetreffs 32

Ein Reisebüro ergänzt seine Informationen 33

Der Hotelier antwortet auf eine Anfrage 34

Brief eines Reiseveranstalters 35

Eine Kurverwaltung (oder ein Kurhotel)

antwortet auf eine Anfrage 36

Musterbrief in Englisch (Full Block Layout) 37

Texte zum Einfügen in Ganzbriefe

und Hotelbroschüren 38, 39, 40

**Kapitel III ■ Angebote**

auf private Anfragen 41–48

– an einen Stammgast 43

– an einen Interessenten 44

– Standard- und Komfortzimmer 45

– einer Kurverwaltung 46

und eines Kurhotels 47

– für eine Wochenendpauschale 48

**Kapitel IV ■ Angebote von Reiseveranstaltern**

und Tagungshotels 49–64

– Reiseplanung eines Vermittlers 50

– Zusammenarbeit mit einem Reisebüro 51

– Gesellschaftsreise 52

– für die Tagung eines Unternehmens 53

– aufgrund einer telefonischen Anfrage 54

– eines Kongresszentrums 55

Vertrag zwischen einem Hotel  
und einer Firma 56

– eines Restaurants für eine Geburtstagsfeier 57

– eines Hoteliers zu einer Veranstaltung 58  
und Antwortkarten 59– an einen Berufsverband 60  
und Information über die Tagungsräume 61– für vorweihnachtliche Tage 62  
und ein Ski-Wochenende 63

– für Teilnahme an den Festspielen 64

**Kapitel V ■ Bestätigung  
der Reservierung 65–74**

– Unser besonderer Service 66

– durch ein Reisebüro 67

– eines Campingplatzes 68

– mit Zusage von Schonkost 69

– für einen Kurzurlaub im Winter 70

– aufgrund einer E-Mail-Buchung 71

– aufgrund einer Faxbuchung 72

– aufgrund einer Faxzusage 73

**Kapitel VI ■ Änderungen von Verträgen;  
Zahlungserinnerungen 75–78**

Stornierung – keine Kosten 76, Abrechnung 77,

Stornierung und offene Rechnung 78

**Kapitel VII ■ Nach der Abreise 79–84**

Zimmerschlüssel nicht abgegeben 80

Schlüsselbund nicht gefunden 81

Telefongebühren 82

Offene Rechnungen 83, 84

**Kapitel VIII ■ Wünsche  
zu besonderen Anlässen 85–92**

Herzlichen Glückwunsch zum Geburtstag

(Leporello-Faltblatt, Format A4) 86

Geburtstag 87

Brautpaar, Hochzeitsfeier, Beförderung 88

Weihnachten und neues Jahr 89

Gute Besserung nach der Operation,

Glückwünsche zur Geburt 90

Gratulation zur Eröffnung, Service-Dienst

für Veranstaltungen 91

Menüvorschläge zu Veranstaltungen 92

# INHALT

- Kapitel IX ■ Ein Trauerfall –  
Der Hotelier kondoliert 93–94**
- Kapitel X ■ Alle Zimmer sind belegt 95–98**  
Späterer Termin? 96, anderes Hotel 97  
Anfrage beim Verkehrsamt wird empfohlen 98
- Kapitel XI ■ Personalschriftverkehr 99–116**  
Die Bewerbung 100  
Textprogramm Bewerbung 101–103  
Der Bewerbungsbrief (Serienbriefe)  
    Direktionsassistentin 104, Koch 105  
Lebenslauf Deutsch/Englisch tabellarisch 106  
Einladung zum Vorstellungsgespräch,  
    Absage 107  
Zeugnisse 108–110, Bemerkungen 111, 112,  
Die Referenz 113  
Die Bewerbung orthografisch richtig schreiben;  
    Satzzeichen 114–115
- Kapitel XII ■ Bausteine für Briefe  
in fünf Sprachen 117–150**  
Textprogramm und Schreibauftrag 118  
Holen Sie die Texte aus dem Speicher 119  
Der fertige Bausteinbrief  
    nach Schreibauftrag 120  
Textbausteine Zusage in Deutsch 121–124,  
    Absage 125, 126  
Textbausteine Zusage in Englisch 127–130,  
    Absage 131, 132  
Textbausteine Zusage in Französisch 133–136,  
    Absage 137, 138  
Textbausteine Zusage in Italienisch 139–142,  
    Absage 143, 144  
Textbausteine Zusage in Spanisch 145–148,  
    Absage 149, 150
- Kapitel XIII ■ Anfrage und Antwort  
in fünf Sprachen 151–158**

- Kapitel XIV ■ Antwort des Hotels Bellevue  
auf verschiedene Gästeanfragen  
in fünf Sprachen 159–182**  
Themen 160, Zusage einer  
vorläufigen Reservierung 161–163  
Die Kurverwaltung übermittelte  
    eine Anfrage (Hinweis auf Kurtaxe) 164–168  
Angebot an einen Fachverband 169–173  
Bestätigung einer Reservierung aufgrund  
    einer telefonischen Anfrage 174–178  
Kein Zimmer frei – Empfehlung  
    eines Mitbewerbers 179–181  
Die Akzente  
    (Sonderzeichen und ASCII-Code) 182
- Kapitel XV ■ Online mit Fax und Mail 183–194**  
Alle Nachrichten per Fax? 184  
Telefax im Format B-A4 mit Grundriss  
    von Appartements 185  
Faxangebot aufgrund einer Anfrage 186  
Reservierungsbestätigung  
    in fünf Sprachen 187–191  
Faxvordruck: Bitte um ein Angebot  
    oder um eine Reservierung 192  
Alle Nachrichten per E-Mail? 193  
E-Mails nach DIN mit Formatierungen 194
- Kapitel XVI ■ Das Protokoll zu den Themen  
E-Mail-Formatierung  
und Letter Elements 195–198**
- Kapitel XVII ■ Briefe aus Spanien an  
Fachschulen für Touristik in  
Deutschland 199–206**
- Kapitel XVIII ■ Fachwörterverzeichnis  
in fünf Sprachen 207–242**
- Kapitel XIX ■ Anhang 243–246**  
Internationaler Hotelschlüssel 244  
Buchstabiertafel für den Fernsprechverkehr  
    und Vorwahlen für Gespräche  
    aus Deutschland in 18 Länder  
    (und von dort nach Deutschland) 245  
Briefe richtig falten 246  
Impressum 247