

Kapitel I ■ Sprache und Schrift 9–20

Die Quelle der Textverarbeitung

ist die Sprache 10–16

Zeichenformatierung

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, Brieferoöffnung 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

Werbeprief 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

Kapitel IX ■ Ein Trauerfall – Der Hotellier 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