

Inhaltsverzeichnis

1 Der Geschäftsbrief

1.1 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Gast	9
Deutsch	9
Englisch	10
Französisch	11
Spanisch	12
1.2 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Firma	13
Deutsch	13
Englisch	14
Französisch	15
Spanisch	16
1.3 Die Anrede	17
Deutsch	17
Standardform mit Namen	17
Standardform mit Titel und Namen	17
Standardform mit Funktion ohne Namen	17
Standardform für bekannte Persönlichkeit	17
Standardform für Anrede an Firmen	17
Englisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich kennt	17
Anrede für Briefe an Firmen	17
Französisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich gut kennt	17
Anrede mit Titel	17
Neutrale Anrede für Briefe an Firmen	17
Spanisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich kennt	17
Anrede für Briefe an Firmen	17
1.4 Die Brieferöffnung	18
Auf ein Schreiben hin (Brief, Fax, E-Mail)	18
Auf eine Anfrage hin	19
Auf ein Telefongespräch hin	20
Nach einem persönlichen Gespräch	21
Bitte	22
Bedauern	23
1.5 Der Briefschluss	24
1.6 Grußformeln	25
Deutsch	25
Englisch	25
Französisch	26
Spanisch	26
1.7 Der richtige Ton und die richtige Formulierung	26
Wünschen	26
Auffordern	26

Fordern	26
Aufmerksam machen	27
Annehmen	27
Erstaunen zeigen	27
Unzufriedenheit äußern	27
Zur Verfügung stehen	27
Bedauern	28
Ablehnen	28

2 Werbung

2.1 Rundschreiben an Stammgäste	29
Das Hotel wurde umgebaut	29
2.2 Brief an Reisebüros und Veranstalter	30
Ein neuer Kunde wird geworben	30
Alternativen zur Brieveröffnung	31
Alternativen zum Hauptteil	31
2.3 Werbebrief an Firmen	33
Neueröffnung eines Restaurants	33
2.4 Pauschalangebot für Feriengäste	34

3 Schriftwechsel mit dem Gast

3.1 Angebot auf Anfrage	37
3.1.1 Angebot auf private Anfrage	37
Alternativen zur Brieveröffnung	37
Alternativen zum Hauptteil	38
Das Hotel erwartet eine baldige Antwort	40
Das Hotel bittet um baldige Reservierung	41
Zusätzlich, falls nicht im Prospekt enthalten	41
Alternativen zum Briefschluss	42
3.1.2 Angebot auf Anfrage eines Reisebüros	42
Alternativen zur Brieveröffnung	43
Alternativen zum Hauptteil	43
3.1.3 Angebot für Tagungen	44
3.2 Reservierungsbestätigung	45
Alternative zur Brieveröffnung	46
Alternativen zum Hauptteil	46
Reservierungsbestätigung nach Telefonat	47
Hinweis auf Anzahlung	47
3.3 Absage	48
Alternativen zum Hauptteil	48
Das Hotel ist geschlossen	49
Das Hotel schlägt andere Hotels vor	49
Das Hotel schlägt einen anderen Termin für den Aufenthalt vor	49
3.4 Stornierung	49
Alternativen zur Brieveröffnung und zum Hauptteil	50
Das Hotel dankt für die rechtzeitige Absage	50
Das Hotel stellt wegen der Stornierung Kosten in Rechnung	51

3.5 Lost and Found	51
3.5.1 Negative Antwort	51
Alternativen zur Brieföffnung	52
Alternativen zum Briefschluss	52
3.5.2 Positive Antwort	52
3.6 Kondolenzbrief	53
3.7 Schadensfall	53

4 Schriftwechsel mit Lieferanten

4.1 Anfrage	55
4.1.1 Bitte um Katalog und Preisliste	55
Alternativen zur Brieföffnung	55
Alternativen zum Hauptteil	56
Alternativen zum Briefschluss	57
4.1.2 Bitte um Muster	58
4.1.3 Bitte um Vertreterbesuch	59
4.1.4 Bitte um Angebot	59
4.2 Bestellung	60
4.2.1 Bestellung	60
Alternativen zur Brieföffnung	61
Alternativen zum Hauptteil	62
Alternativen zum Briefschluss	63
4.2.2 Nachträgliche Änderung / zusätzliche Bestellung	64
Alternative zur Brieföffnung	65
Alternativen zum Hauptteil	65
Alternativen zum Briefschluss	66
4.2.3 Annullierung	66
Alternativen zur Brieföffnung und zum Hauptteil	66
4.3 Reklamation	67
4.3.1 Lieferung verzögert sich	67
Alternativen zur Brieföffnung	68
Alternativen zum Hauptteil	68
4.3.2 Lieferung beschädigt / verdorben	69
Alternativen zum Hauptteil	69
Alternativen zum Briefschluss	70
4.3.3 Qualität nicht konform	70
Alternative zum Hauptteil	71
Alternativen zum Briefschluss	71
4.3.4 Lieferung unvollständig	72
Alternativen zur Brieföffnung	72
Alternativen zum Hauptteil	73
4.4 Zahlung	73
4.4.1 Zahlungshinweis	73
Alternativen zur Brieföffnung und zum Hauptteil	74
4.4.2 Zahlungshinweis / Verzögerung	74
4.4.3 Bitte um Zahlungsaufschub	75
Alternativen zum Hauptteil	75
Alternative zum Briefschluss	76

5 Veranstaltungen

5.1 Angebot auf Anfrage	77
5.1.1 Angebot für ein Abendessen	77
Alternativen zur Brieferoöffnung	78
Alternative zum Hauptteil	78
Alternativen zum Briefschluss	78
5.1.2 Angebot für ein Geschäftsessen	79
5.1.3 Angebot für eine Tagung	80
5.2 Auftragsbestätigung	83
5.2.1 Geschäftsessen	83
Alternativen zur Brieferoöffnung	84
Alternativen zum Hauptteil	84
5.2.2 Bankett	85
5.2.3 Fest	86
5.2.4 Tagung	89
5.2.5 Saalmiete	90
5.2.6 Verschiedene Anlässe	91
5.3 Absage	93
Alternative zur Brieferoöffnung	93
Alternative zum Hauptteil	93
5.4 Vertrag (Muster)	94
5.5 Begleitbrief zur Rechnung	97
Alternativen zur Brieferoöffnung	98

6 Schriftverkehr / Personal

6.1 Bewerbungsschreiben	99
6.1.1 Freie Bewerbung	99
6.1.2 Bewerbung auf Zeitungsannonce	100
Alternativen zur Brieferoöffnung	101
Alternativen zum Hauptteil: Informationen zur Ausbildung / Fortbildung / Berufstätigkeit	102
Alternativen zum Hauptteil: Hinweis zum Termin der Arbeitsaufnahme	103
Alternativen zum Briefschluss	103
6.2 Lebenslauf (tabellarisch)	103
6.3 Antwort auf Bewerbung	105
6.3.1 Zusage	105
6.3.2 Einladung zum Bewerbungsgespräch	106
Alternative zum Hauptteil	107
6.3.3 Absage	107
Kein geeigneter Arbeitsplatz frei	107
Qualifikationen nicht ausreichend	108

7 Anhang

7.1 Fachvokabular für die Hotelkorrespondenz in 4 Sprachen	109
Allgemein	109
Der Brief	117
Lage des Hotels	118
Unterkunft der Gäste	119
Einrichtungen im Hotel	120
Mahlzeiten	121
Veranstaltungen	122
Jahreszeiten	123
Monate	124
Wochentage	124
Fest- und Feiertage	125
Zeitangaben	125
Ortsangaben	126
Die Bewerbung	127
7.2 Abkürzungen	128
7.2.1 Gebräuchliche deutsche Abkürzungen	128
7.2.2 Gebräuchliche englische Abkürzungen	130
7.2.3 Gebräuchliche französische Abkürzungen	132
7.2.4 Gebräuchliche spanische Abkürzungen	134
7.3 Hinweise zur Rechtschreibung	136
7.3.1 Deutsch	136
Straßennamen	136
Namen von Hotels, Restaurants, Gasthäusern	136
Großschreibung	136
Getrennt, zusammen, Bindestrich	137
7.3.2 Englisch	137
Großschreibung	138
Der Bindestrich	138
Britische Schreibweise, amerikanische Schreibweise	138
7.3.3 Französisch	139
Großschreibung	139
Pluralbildung von zusammengesetzten Substantiven	139
Zahlen	140
matin / après-midi / soir	140
7.3.4 Spanisch	141
Groß- und Kleinschreibung	141
Das Datum	141
Häufige Fehler	141