

3.1 Arbeiten im Empfangsbereich

1 Arbeitsplatz Hotelempfang 5

2 EDV am Hotelempfang 9

3 Unterbringung der Gäste 11

4 Das Leistungsangebot 13

5 Der Gast reserviert 17

6 Der Gast reist an 23

7 Der Gast im Haus 27

8 Der Gast reist ab 29

9 Weitere Tätigkeiten am Empfang 33

10 Nützliches für den Alltag an der Rezeption 37

3.2 Arbeiten im Verkauf

1 Arbeitsplatz Verkaufsbüro 39

2 Verkaufswege 40

3 Verkaufsunterlagen und -hilfen 41

4 Schriftverkehr 45

5 Verkaufsgespräche führen 51

6 Bankettveranstaltungen verkaufen 53

7 Tagungsveranstaltungen verkaufen 59

8 Firmenincentives verkaufen 63

9 Vertragsgestaltung 64

3.3 Arbeiten im Marketingbereich

1 Tourismus in Deutschland 65

2 Stärken-Schwächen-Analyse 67

3 Marketing im Beherbergungsgewerbe 69

4 Marketing in der Gastronomie 75

5 Marketingmaßnahmen durchführen 76

6 Budgetierung 82

3.4 Führungsaufgaben im Wirtschaftsdienst

1 Arbeitsplatz Housekeeping	83
2 Organisation der Hausdamenabteilung	85
3 Die Hausdame	86
4 Innerbetriebliche Kommunikation	90
5 Mitarbeiterführung	91
6 Mitarbeitermotivation	92
Prüfungsvorbereitung	94