

Inhalt

..... Vorwort	1
von Mechthild R. von Scheurl-Defersdorf	
Einleitung	6
..... Die Sprache im Hotel- und Gastgewerbe	9
Sprache und Unternehmenskultur	11
Das gesprochene und das geschriebene Wort	13
Was ist Lingva Eterna?	15
..... Die Kommunikation in den Betrieben	
Der allgemeine Umgang unter den Mitarbeitern	21
Wertschätzend kommunizieren	22
bei großem Gästeandrang	
Es dürfen uns keine Fehler passieren – was Verneinungen bewirken	28
Vollständige Sätze und „Frieden“ in der Sprache	32
Klar und strukturiert sprechen – Präsenz zeigen	37
Konkrete Ansagen machen	42
Lösungen leicht	
Bogensätze geben Raum und Zeit	45
Mit der Aktivform den Menschen in den Mittelpunkt stellen	49
Sagen Sie, was Sie meinen – von der Tücke der Ironie	51

Mit Aufforderungssätzen freundliche und bestimmte Anweisungen geben	53
Die drei A	56
Zehn Sekunden machen den Unterschied –	57
Schaffen Sie einen Rahmen	
Schnell noch etwas müssen – sich und seine Mitarbeiter von Druck und Hetze befreien	59
Lob und Dank	63
Worte positiv wandeln und im Betrieb zielführend einsetzen	68
Konflikte lösen mit einer wertschätzenden Sprache	72
..... Die Kommunikation mit dem Gast	81
Schon beim ersten Kontakt	81
klar und positiv antworten	
Für einen vollständigen Satz und ein wohltuendes Wort ist immer Zeit!	83
„Komme sofort“ – unmögliche Versprechen vermeiden	87
Reklamationen als Chance	89
Ein herzlicher Empfang kommt von Herzen	93
..... Danksagung	99
Kontakt	101
Quellenangaben und Literatur	102