

Inhaltsverzeichnis

Mitarbeiterorganisation		7	6.3	Ruf- und Suchanlage	75
			6.4	Brandschutz	75
1	Die großen Organisationssysteme	8	6.5	Sicherheit im Aufzug	77
1.1	Das europäische System	8	6.6	Sicherheit bei Stromausfall	78
1.2	Das amerikanische System	9	6.7	Keycard	78
1.3	Front of the House und Back of the House	10			
2	Mitarbeiter/innen an der Rezeption/im Frontoffice	11	Management des Gästekontakts		81
2.1	Mitarbeiter/innen der Rezeption/des Frontoffice	12	1	Der persönliche Kontakt mit den Gästen	82
2.2	Mitarbeiter/innen der Halle	14	2	Erfolgreiches Telefonieren	88
2.3	Mitarbeiter/innen der Housekeeping-Abteilung	16	2.1	Das Telefonat als akustische Visitenkarte	88
3	Anforderungen an die Mitarbeiter/innen	17	2.2	Richtiges Telefonieren	89
3.1	Persönliche und fachliche Kompetenzen	17	2.3	Anrufbeantworter und Mailbox	96
3.2	Erscheinungsbild	20	2.4	Nationale und internationale Telefonate	96
4	Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen	21	2.5	Buchstabiertabelle	97
5	Unfallverhütung und Erste Hilfe	23	3	Beschwerdemanagement	98
5.1	Unfallverhütung	23	3.1	Die Beschwerde	99
5.2	Erste Hilfe	23	3.2	Aktives und passives Beschwerdemanagement	101
5.3	Hygiene	26	3.3	Qualitätsmanagement: Korrektur- und Vorbeugemaßnahmen	104
Die Ausstattung der Rezeption		29	4	Schriftliches Informationsmanagement	105
1	Allgemeines	30	4.1	Aktiver Verkauf durch gezielte Informationen	106
2	Bauliche Erfordernisse und technisches Equipment der Räumlichkeiten	30	4.2	Typografie und Layout	110
2.1	Notwendiges Equipment im Frontoffice	33	4.3	Erstellung von Speisen-, Menü- und Getränkearten	114
2.2	Notwendiges Equipment im Backoffice	34	4.4	Informationen zur Gästebetreuung	123
2.3	Technische Gesamtlösungen für den Front- und Backofficebereich	35	Von der Anfrage bis zum Check-out		128
2.4	Ergonomie am Arbeitsplatz	35	1	Wie Gäste auf ein Hotel aufmerksam werden	129
2.5	Aufenthaltsbereich und gastronomischer Bereich	36	2	Anfrage und Angebot	130
3	Technische Ausstattung	37	2.1	Anfrage	131
3.1	Grundausstattung	38	2.2	Angebot	133
3.2	Frontoffice-Software	38	3	Reservierung	137
3.3	Wahl der passenden EDV-Anlage	40	3.1	Ausfüllen der Zimmerreservierung	138
4	Organisationsmittel	42	3.2	Übertrag in die Gästekartei	138
4.1	Ihre individuell gestaltete Rezeptionsmappe	42	3.3	Eintragung in das Reservierungssystem	139
4.2	Ordnersysteme	44	3.4	Die Reservierungsbestätigung	139
4.3	Pläne	47	3.5	Die Akontozahlung	141
4.4	Gesetzlich vorgeschriebene Organisationsmittel	53	3.6	Storno einer Reservierung	141
4.5	Formulare	57	3.7	Absage	142
4.6	Listen	65	4	Anreise und Gästebetreuung (Check-in und Guest Relations)	143
4.7	Organisationsmittel für die Gästebetreuung	69	4.1	Check-in	143
5	Ausstattung der Gästezimmer	72	4.2	Gästebetreuung	146
5.1	Zimmerarten	72	5	Gästeabreise (Check-out)	148
5.2	Informationsmaterial im Gästezimmer	73	5.1	Check-out an der Rezeption	148
5.3	Trends	73	5.2	Quick-Check-out	149
6	Sicherheit im Hotelbetrieb	74	5.3	Die Gästerechnung	149
6.1	Alarmanlagen	74	5.4	Verabschiedung des Gastes	149
6.2	Safes	74	5.5	Nachbetreuung	150
			5.6	Sonstiger Schriftverkehr	150

Abrechnung		152	2.3	Tisch- und Tafelinventar	204
			2.4	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter	205
1	Gästeabrechnung	153	3	Verkauf und Organisation von Veranstaltungen	206
1.1	Erfassen der Leistungen	153	3.1	Verkaufsgespräch	207
1.2	Zuteilung der Leistungen nach Steuergruppen	154	3.2	Verkaufsunterlagen (Informationsmappe, Konferenzmappe, Bankettmappe)	209
1.3	Erstellen einer korrekten Gästerechnung	155	3.3	Checklisten und Functionsheets	210
1.4	Der Tagesabschluss	156	4	Durchführung von Veranstaltungen	211
1.5	Zahlungsarten	157	5	Organisation von Seminaren	212
2	Abrechnung mit anderen Abteilungen – Erlösabrechnung	161	Marketing		216
2.1	Abrechnung der Minibar	162			
2.2	Abrechnung mit Restaurant und Bar	163	1	Erstellung eines Marketingkonzepts	217
2.3	Abrechnung mit weiteren Abteilungen	163	1.1	Vision und Leitbild des Unternehmens	217
3	Zusatzverkäufe der Rezeption	164	1.2	Erhebung des Istzustandes – die Istanalyse	219
4	Einkauf und Controlling	165	1.3	Marketingziele	226
4.1	Einkauf	165	1.4	Marketingstrategie	228
4.2	Controlling	166	1.5	Marketingmix – Marketinginstrumente	229
Interne Kommunikation		173	2	Erfolgskontrolle	240
			Webmarketing		243
1	Dienstübergabe	174	1	Allgemeine Einführung und Bedeutung von Webmarketing	244
2	Abteilungscoordination	175	2	Grundpfeiler des erfolgreichen E-Commerce für Hotels	246
2.1	Abteilungsleiterbesprechung	175	2.1	Effektives Onlinemarketing	246
2.2	Mitarbeiterbesprechung	176	2.2	Die Hotelwebsite als Webmarketing-Instrument	248
2.3	Veranstaltungsbesprechung	179	2.3	Online Travel Agents/OTAs für den Hotelvertrieb	253
3	Interne Kommunikationsmittel	179	2.4	Social Media	258
3.1	Functionsheet	179	2.5	Preisgestaltung im Internet/Pricing	263
3.2	Memo als innerbetriebliche Anweisung	180	Getränkekunde		269
3.3	EDV-Schnittstellen	181			
Zusammenarbeit mit Reisebüros		184	1	Wasser	272
			2	Frucht- und Gemüsegetränke	275
			2.1	Herstellung von Frucht- bzw. Gemüsegetränken	275
1	Reisebüros – allgemeine Einführung	185	2.2	Arten von Frucht- bzw. Gemüsegetränken	276
2	Reiseveranstalter – Reisevermittler	186	2.3	Verkauf und Service von Säften	276
2.1	Reiseveranstalter (Tour Operator, Wholesaler)	186	3	Erfrischungsgetränke	277
2.2	Reisevermittler (Travel Agent, Retailer)	186	3.1	Arten von Erfrischungsgetränken	277
2.3	Mischbetriebe	186	3.2	Verkauf und Service von Erfrischungsgetränken	279
3	Incoming-/Outgoing-Reisebüros	187	4	Milch und Milchmischgetränke	280
4	Aufgaben und Leistungen von Reisebüros	188	4.1	Milchprodukte	280
4.1	Rechtsgrundlagen	188	4.2	Milchmischgetränke	281
4.2	Leistungsangebot	189	4.3	Verkauf und Service von Milch	282
5	Zusammenarbeit der Reisebüros mit Hotels	191	5	Kaffee	282
5.1	Korrespondenz zwischen Hotel und Reisebüro	192	5.1	Die Kaffeepflanze	283
5.2	Kooperationsabkommen	195	5.2	Die Kaffeeaufbereitung	284
5.3	Voucher	195	Veranstaltungsmanagement		199
5.4	Reisebüroabrechnung	195			
5.5	TV-Reiseshopping	196	1	Veranstaltungsarten	200
Veranstaltungsmanagement		199	2	Betriebliche Voraussetzungen	203
			2.1	Räumlichkeiten	203
1	Veranstaltungsarten	200	2.2	Technische Einrichtungen	204
2	Betriebliche Voraussetzungen	203			
2.1	Räumlichkeiten	203			
2.2	Technische Einrichtungen	204			

5.3	Kaffeeprodukte	285	16	Aromatisierte Weine	343
5.4	Zubereitung in der Gastronomie	285	16.1	Wermut (Vermouth)	343
5.5	Kaffeegetränke und Kaffeespezialitäten	286	16.2	Quinquinas	343
5.6	Verkauf und Service von Kaffee	287	17	Obstweine	343
6	Kakao	288	18	Spirituosen	344
6.1	Aufbereitung	288	18.1	Destillation und Fertigstellung von Spirituosen	344
6.2	Kakaoprodukte und ihre Zubereitung	289	18.2	Arten von Spirituosen	345
7	Tee	290			
7.1	Aufbereitung von schwarzem (fermentiertem) Tee	291	Menükunde		357
7.2	Teequalitäten nach Blattgröße	292			
7.3	Teeprodukte	292	1	Menüreihenfolge	358
7.4	Service von Tee	293	2	Speisengruppen	359
8	Alkohol	296	2.1	Gaumenfreuden (Amuse-Bouches)	360
9	Bier	297	2.2	Kalte Vorspeisen	360
9.1	Herstellung von Bier	297	2.3	Suppen	360
9.2	Bierarten und -spezialitäten	299	2.4	Warme Vorspeisen	361
9.3	Verkauf und Service von Bier	300	2.5	Fische und Meeresfrüchte	362
10	Wein	302	2.6	Sorbets (Eisgetränke)	362
10.1	Weinbau	303	2.7	Hauptgerichte, Saucen und Beilagen	362
10.2	Weinerzeugung	304	2.8	Käse	364
10.3	Weinbeurteilung	307	2.9	Süßspeisen	364
10.4	Verkauf und Service von Wein	308	3	Menüerstellung und Menüarten	365
11	Weinbau in Österreich	311	3.1	Grundsätze für die Menüerstellung	365
11.1	Österreichisches Weingesetz	311	3.2	Menüarten	366
11.2	Österreichische Weingüteklassen	312	4	Korrespondierende Getränke	367
11.3	Österreichische Qualitätsrebsorten	313	4.1	Aperitif	368
11.4	Österreichische Weinbauregionen und Weinbaugebiete	314	4.2	Bier	368
12	Weinbau in Europa	325	4.3	Wein und Schaumwein	368
12.1	Weinbau in Deutschland	325	4.4	Alkoholfreie Getränke	369
12.2	Weinbau in Frankreich	326	4.5	Digestif	369
12.3	Weinbau in Italien	329			
12.4	Weinbau in Spanien	332	Servierkunde		372
12.5	Weinbau in Portugal	333			
12.6	Weinbau in der Schweiz	333	1	Das Einmaleins des Servierens	373
12.7	Weinbau in Ungarn	333	1.1	Servierregeln	373
12.8	Weinbau in Griechenland	333	1.2	Decken und Servieren der einzelnen Speisenfolgen	373
13	Weinländer der „neuen“ Welt	334	2	Grundlegende Servier- und Tragübungen	376
13.1	USA	334	3	Tischkultur und Tischoptik	377
13.2	Chile	335	3.1	Grundgedecke	378
13.3	Argentinien	335	3.2	Kuvert (Couvert)	378
13.4	Südafrika	335	3.3	Menügedecke	379
13.5	Neuseeland	336	3.4	Tischdecken	379
13.6	Australien	336			
14	Schaumweine	337	Fachbegriffe		387
14.1	Champagner	337	Stichwortverzeichnis		394
14.2	Internationale Schaumweine und Perlwein	338	Literaturverzeichnis		398
14.3	Verkauf und Service von Schaumwein	339	Bildnachweis		399
15	Likörweine	340			
15.1	Sherry	340			
15.2	Portwein	341			
15.3	Weitere Likörweine	342			