

Inhaltsverzeichnis

Die Rezeption – Vom Erstkontakt bis zur Abreise	1
Der erste Kontakt	1
Dresscodes für Mitarbeiter:innen	4
Bei der Ankunft	10
Kleine Aufmerksamkeiten	12
Willkommensdrink und Hotelführung	13
Ehrengäste und VIPs	14
Online-Buchung	14
Literatur	14
Housekeeping	15
Hygienemanagement	17
Die Gästezimmer	18
Sicherheitsbestimmungen	24
Lost-and-Found-Regelungen	25
Wäschесervice	26
Literatur	26

X Inhaltsverzeichnis

Essen und Trinken – Wissenswertes für Gastgeber:innen und Gäste	27
Der Service	27
Dekoration	32
Die Speise- und Getränkekarte	33
Besteck	35
Dresscodes für Gäste	41
Restaurantwahl und -buchung	42
Das Betreten des Restaurants	43
Sitzordnung, Placement und Tischkarten	44
Aufgaben der Gastgeber:innen	45
Tischsitten	48
Getränke	52
Essen	58
Menüaufbau	60
Das Buffet	63
Nach dem Essen	64
Rauchende Gäste	66
Hygienestandards (H) im Service in Zeiten einer Pandemie	67
Literatur	68
Trinkgeld – ein sensibles Thema	69
Literatur	74
Im Spa	75
Spa-Etikette	75
Hygienestandards und Sicherheitshinweise	78
Anwendungen	80
Literatur	74
Die Rolle als Gastgeber:in	83
Professioneller Umgang mit Gästen	84
Kommunikation	86
Reklamationen und Gästewünsche	102

Diskretion und Vertraulichkeit	108
Literatur	109
Allgemeine Umgangsformen	111
Grüßen, Begrüßen und Empfangen	111
Namen, Anreden und Titel	116
Verabschieden der Gäste	121
Höfliche Gesten und Zuvorkommenheit	122
Mitarbeiter:innen in der Rolle als Gastgeber:innen	125
Unternehmenskultur im 21. Jahrhundert – der unterschätzte Erfolgsfaktor	129
Interkulturelle Umgangsformen	133
Ausblick und Gedanken zur Zeitqualität	143
Literatur	144
Digitalisierung im Tourismus	145
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Hotelbranche	146
Hotelbewertung im Internet und Gäste-Fragebogen	148
Soziale Netzwerke	149
Literatur	150
Gästetypen	151
Feiern und Messen	157
Hochzeiten	158
Messen	163