

# Inhaltsverzeichnis

<b>Die Rezeption – Vom Erstkontakt bis zur Abreise</b>	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
 <b>Housekeeping</b>	 15
Hygienemanagement	17
Die Gästezimmer	18
Sicherheitsbestimmungen	24
Lost-and-Found-Regelungen	25
Wäscheservice	26
Literatur	26

<b>Essen und Trinken – Wissenswertes für Gastgeber:innen und Gäste</b>	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
 <b>Trinkgeld – ein sensibles Thema</b>	69
Literatur	74
 <b>Im Spa</b>	75
Spa-Etikette	75
Hygienestandards und Sicherheitshinweise	78
Anwendungen	80
Literatur	74
 <b>Die Rolle als Gastgeber:in</b>	83
Professioneller Umgang mit Gästen	84
Kommunikation	86
Reklamationen und Gästewünsche	102

Diskretion und Vertraulichkeit	108
Literatur	109
<b>Allgemeine Umgangsformen</b>	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
<b>Digitalisierung im Tourismus</b>	145
Auswirkungen der Digitalisierung auf die Hotelbranche	146
Hotelbewertung im Internet und Gäste-Fragebogen	148
Soziale Netzwerke	149
Literatur	150
<b>Gästetypen</b>	151
<b>Feiern und Messen</b>	157
Hochzeiten	158
Messen	163