



MUSTERBRIEFE

UND TEXTBAUSTEINE IN 4 SPRACHEN

KORRESPONDENZ IM HOTEL

GÖCKEL



PFANNEBERG

Claudia Göckel

Korrespondenz im Hotel

Musterbriefe und Textbausteine in 4 Sprachen

Deutsch

Englisch

Französisch

Spanisch



PFANNEBERG

Bestell-Nr.: 04968

Autorin:

Claudia Göckel, Montreal

Verlagslektorat:

Benno Buir

Das vorliegende Buch wurde auf der Grundlage der neuen amtlichen
Rechtschreibregeln erstellt.

1. Auflage 2002

Druck 5

Alle Drucke derselben Auflage sind parallel einsetzbar, da sie bis auf die Behebung von
Druckfehlern untereinander unverändert sind.

ISBN 978-3-8057-0496-0

Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb
der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag genehmigt werden.

© 2002 by Fachbuchverlag Pfanneberg GmbH & Co., 42781 Haan-Gruiten

Umschlaggestaltung: Media Creativ, 40723 Hilden

Satz & Layout: Satz+Layout Werkstatt Kluth GmbH, 50374 Ertstadt

Druck: Medienhaus Plump GmbH, 53619 Rheinbreitbach

Vorwort

Das Buch „**Hotelkorrespondenz – Musterbriefe und Textbausteine in 4 Sprachen**“ wendet sich als **Handbuch** in erster Linie an **Hotelfachleute und Auszubildende** in der Hotellerie, ist aber auch **für den Unterricht an Berufsschulen und Hotelfachschulen** sehr gut geeignet.

Das Buch umfasst **7 Kapitel**:

Kapitel 1 ist eine **kurze Einführung**.

Die **Kapitel 2 bis 6** greifen die **häufigsten „Fälle“** auf, die tagtäglich in der Hotelkorrespondenz auftreten und zu bearbeiten sind.

Kapitel 7 (Anhang) enthält **Fachvokabular für die Hotelkorrespondenz in 4 Sprachen**, in dem man schnell das richtige Wort mit den Übersetzungen finden kann, häufig gebrauchte **Abkürzungen** und einige **Hinweise zur Rechtschreibung**.

In den **Kapiteln 2 bis 6** gibt es zu jedem „Fall“ einen **Musterbrief in deutscher, englischer, französischer und spanischer** Fassung, daran anschließend – viersprachig untereinander – **Alternativen und Varianten nach Vorgaben**. Diese **Textbausteine** beziehen sich auf die Brieveröffnung, auf den Hauptteil des Briefes und auf den Briefschluss.

Da es in den Sprachen Deutsch, Englisch, Französisch und Spanisch deutliche **Unterschiede in der Formulierung von Geschäftsbriefen** gibt, ist es nur möglich, eine ungefähr gleiche Version der Briefe und der Textbausteine anzubieten. Es wurde immer versucht, möglichst nah „am Text zu bleiben“; die Aussagen sind identisch, der Stil der Sprachen wurde gewahrt.

Auch heute, im Zeitalter von Fax und E-Mail, sollten gefaxte Briefe und Mails Stil und inhaltliche Klarheit nicht vernachlässigen: Sie sind die Handschrift eines guten Hotels.

Montreal, im Sommer 2002

Claudia Göckel

Inhaltsverzeichnis

1 Der Geschäftsbrief

1.1 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Gast	9
Deutsch	9
Englisch	10
Französisch	11
Spanisch	12
1.2 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Firma	13
Deutsch	13
Englisch	14
Französisch	15
Spanisch	16
1.3 Die Anrede	17
Deutsch	17
Standardform mit Namen	17
Standardform mit Titel und Namen	17
Standardform mit Funktion ohne Namen	17
Standardform für bekannte Persönlichkeit	17
Standardform für Anrede an Firmen	17
Englisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich kenn	17
Anrede für Briefe an Firmen	17
Französisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich gut kennt	17
Anrede mit Titel	17
Neutrale Anrede für Briefe an Firmen	17
Spanisch	17
Standardform der Anrede	17
Anrede für Personen, die man persönlich kennt	17
Anrede für Briefe an Firmen	17
1.4 Die Brieferoöffnung	18
Auf ein Schreiben hin (Brief, Fax, E-Mail)	18
Auf eine Anfrage hin	19
Auf ein Telefongespräch hin	20
Nach einem persönlichen Gespräch	21
Bitte	22
Bedauern	23
1.5 Der Briefschluss	24
1.6 Grußformeln	25
Deutsch	25
Englisch	25
Französisch	26
Spanisch	26
1.7 Der richtige Ton und die richtige Formulierung	26
Wünschen	26
Auffordern	26

Fordern	26
Aufmerksam machen	27
Annehmen	27
Erstaunen zeigen	27
Unzufriedenheit äußern	27
Zur Verfügung stehen	27
Bedauern	28
Ablehnen	28

2 Werbung

2.1 Rundschreiben an Stammgäste	29
Das Hotel wurde umgebaut	29
2.2 Brief an Reisebüros und Veranstalter	30
Ein neuer Kunde wird geworben	30
Alternativen zur Briefeöffnung	31
Alternativen zum Hauptteil	31
2.3 Werbebrief an Firmen	33
Neueröffnung eines Restaurants	33
2.4 Pauschalangebot für Feriengäste	34

3 Schriftwechsel mit dem Gast

3.1 Angebot auf Anfrage	37
3.1.1 Angebot auf private Anfrage	37
Alternativen zur Briefeöffnung	37
Alternativen zum Hauptteil	38
Das Hotel erwartet eine baldige Antwort	40
Das Hotel bittet um baldige Reservierung	41
Zusätzlich, falls nicht im Prospekt enthalten	41
Alternativen zum Briefschluss	42
3.1.2 Angebot auf Anfrage eines Reisebüros	42
Alternativen zur Briefeöffnung	43
Alternativen zum Hauptteil	43
3.1.3 Angebot für Tagungen	44
3.2 Reservierungsbestätigung	45
Alternative zur Briefeöffnung	46
Alternativen zum Hauptteil	46
Reservierungsbestätigung nach Telefonat	47
Hinweis auf Anzahlung	47
3.3 Absage	48
Alternativen zum Hauptteil	48
Das Hotel ist geschlossen	49
Das Hotel schlägt andere Hotels vor	49
Das Hotel schlägt einen anderen Termin für den Aufenthalt vor	49
3.4 Stornierung	49
Alternativen zur Briefeöffnung und zum Hauptteil	50
Das Hotel dankt für die rechtzeitige Absage	50
Das Hotel stellt wegen der Stornierung Kosten in Rechnung	51

3.5	Lost and Found	51
3.5.1	Negative Antwort	51
	Alternativen zur Brieföffnung	52
	Alternativen zum Briefschluss	52
3.5.2	Positive Antwort	52
3.6	Kondolenzbrief	53
3.7	Schadensfall	53

4 Schriftwechsel mit Lieferanten

4.1	Anfrage	55
4.1.1	Bitte um Katalog und Preisliste	55
	Alternativen zur Brieföffnung	55
	Alternativen zum Hauptteil	56
	Alternativen zum Briefschluss	57
4.1.2	Bitte um Muster	58
4.1.3	Bitte um Vertreterbesuch	59
4.1.4	Bitte um Angebot	59
4.2	Bestellung	60
4.2.1	Bestellung	60
	Alternativen zur Brieföffnung	61
	Alternativen zum Hauptteil	62
	Alternativen zum Briefschluss	63
4.2.2	Nachträgliche Änderung / zusätzliche Bestellung	64
	Alternative zur Brieföffnung	65
	Alternativen zum Hauptteil	65
	Alternativen zum Briefschluss	66
4.2.3	Annullierung	66
	Alternativen zur Brieföffnung und zum Hauptteil	66
4.3	Reklamation	67
4.3.1	Lieferung verzögert sich	67
	Alternativen zur Brieföffnung	68
	Alternativen zum Hauptteil	68
4.3.2	Lieferung beschädigt / verdorben	69
	Alternativen zum Hauptteil	69
	Alternativen zum Briefschluss	70
4.3.3	Qualität nicht konform	70
	Alternative zum Hauptteil	71
	Alternativen zum Briefschluss	71
4.3.4	Lieferung unvollständig	72
	Alternativen zur Brieföffnung	72
	Alternativen zum Hauptteil	73
4.4	Zahlung	73
4.4.1	Zahlungshinweis	73
	Alternativen zur Brieföffnung und zum Hauptteil	74
4.4.2	Zahlungshinweis / Verzögerung	74
4.4.3	Bitte um Zahlungsaufschub	75
	Alternativen zum Hauptteil	75
	Alternative zum Briefschluss	76

5 Veranstaltungen

5.1 Angebot auf Anfrage	77
5.1.1 Angebot für ein Abendessen	77
Alternativen zur Brieveröffnung	78
Alternative zum Hauptteil	78
Alternativen zum Briefschluss	78
5.1.2 Angebot für ein Geschäftsessen	79
5.1.3 Angebot für eine Tagung	80
5.2 Auftragsbestätigung	83
5.2.1 Geschäftsessen	83
Alternativen zur Brieveröffnung	84
Alternativen zum Hauptteil	84
5.2.2 Bankett	85
5.2.3 Fest	86
5.2.4 Tagung	89
5.2.5 Saalmiete	90
5.2.6 Verschiedene Anlässe	91
5.3 Absage	93
Alternative zur Brieveröffnung	93
Alternative zum Hauptteil	93
5.4 Vertrag (Muster)	94
5.5 Begleitbrief zur Rechnung	97
Alternativen zur Brieveröffnung	98

6 Schriftverkehr / Personal

6.1 Bewerbungsschreiben	99
6.1.1 Freie Bewerbung	99
6.1.2 Bewerbung auf Zeitungsannonce	100
Alternativen zur Brieveröffnung	101
Alternativen zum Hauptteil: Informationen zur Ausbildung /	
Fortbildung / Berufstätigkeit	102
Alternativen zum Hauptteil: Hinweis zum Termin der Arbeitsaufnahme	103
Alternativen zum Briefschluss	103
6.2 Lebenslauf (tabellarisch)	103
6.3 Antwort auf Bewerbung	105
6.3.1 Zusage	105
6.3.2 Einladung zum Bewerbungsgespräch	106
Alternative zum Hauptteil	107
6.3.3 Absage	107
Kein geeigneter Arbeitsplatz frei	107
Qualifikationen nicht ausreichend	108

7 Anhang

7.1 Fachvokabular für die Hotelkorrespondenz in 4 Sprachen	109
Allgemein	109
Der Brief	117
Lage des Hotels	118
Unterkunft der Gäste	119
Einrichtungen im Hotel	120
Mahlzeiten	121
Veranstaltungen	122
Jahreszeiten	123
Monate	124
Wochentage	124
Fest- und Feiertage	125
Zeitangaben	125
Ortsangaben	126
Die Bewerbung	127
7.2 Abkürzungen	128
7.2.1 Gebräuchliche deutsche Abkürzungen	128
7.2.2 Gebräuchliche englische Abkürzungen	130
7.2.3 Gebräuchliche französische Abkürzungen	132
7.2.4 Gebräuchliche spanische Abkürzungen	134
7.3 Hinweise zur Rechtschreibung	136
7.3.1 Deutsch	136
Straßennamen	136
Namen von Hotels, Restaurants, Gasthäusern	136
Großschreibung	136
Getrennt, zusammen, Bindestrich	137
7.3.2 Englisch	137
Großschreibung	138
Der Bindestrich	138
Britische Schreibweise, amerikanische Schreibweise	138
7.3.3 Französisch	139
Großschreibung	139
Pluralbildung von zusammengesetzten Substantiven	139
Zahlen	140
matin / après-midi / soir	140
7.3.4 Spanisch	141
Groß- und Kleinschreibung	141
Das Datum	141
Häufige Fehler	141

1 Der Geschäftsbrief

1.1 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Gast

D

Briefkopf

Anschrift des Empfängers

Ort, Datum
Diktatzeichen

Anrede

Brieftext

Grußformel
Name des Hotels

Unterschrift
Name
Funktion

Anlage(n)

Sonstige Angaben des Absenders, z.B. Bankverbindung

GB

Name of Hotel, Address, Telephone, Fax, E-Mail

Inside Address

Date

Salutation

Body of letter

Yours faithfully,

Signature
Enc.:

Letter-head	Briefkopf
Inside Address	Adresse des Empfängers
References (Your ref./Our ref.)	Bezugszeichen
Date (Halifax, July 2, 2001)	Datum
Salutation	Anrede
Subject (Re.)	Betreff
Introduction	Brieftext: Eröffnung
Body of letter	Brieftext: Hauptteil
Conclusion	Brieftext: Schluss
Complimentary close	Grußformel
Signature	Unterschrift
Company's name	Name der Firma
Signature	Unterschrift
Name	Name
Position	Funktion
Enclosure(s) Enc.	Anlage(n)
Copies C.C.	Verteiler

F

En-tête

Vedette

Date

Appel

Corps de la lettre

Salutations

Signature

Pièce(s) jointe(s)

En-tête	Briefkopf
Vedette	Anschrift des Empfängers
Lieu et date (Paris, le 11 septembre 2001)	Ort und Datum
Références (V/Réf., N/Réf.)	Bezugszeichen
Objet	Betreff
Appel	Anrede
Formules d'introduction	Brieftext: Eröffnung
Corps de la lettre	Brieftext: Hauptteil
Formules de conclusion	Brieftext: Schluss
Salutations	Grußformel
Signature	Unterschrift
Pièce(s) jointe(s) p.j.	Anlage(n)
Copie conforme c.c.	Verteiler

E

Nombre del hotel, dirección, teléfono, fax, correo electrónico

Dirección del destinatario

Fecha

Estimado(a) Sr./Sra./Srta.

Introducción

Cuerpo de la carta

Conclusión

Atentamente,
Firma
Anexo

Membrete	Briefkopf
Dirección del destinatario	Adresse des Empfängers
Referencia (s/ref. – n/ref.)	Bezugszeichen
Fecha y lugar (Madrid, 2 de julio de 2001)	Datum
Fórmula de encabezamiento	Anrede
Asunto	Betreff
Introducción	Brieftext: Eröffnung
Cuerpo de la carta	Brieftext: Hauptteil
Conclusión	Brieftext: Schluss
Despedida	Grußformel
Firma	Unterschrift
Nombre de la compañía	Name der Firma
Firma	Unterschrift
Nombre y apellido	Name
Cargo	Funktion
Anexo(s)	Anlage(n)
Copia(s)	Verteiler

1.2 Elemente eines Geschäftsbriefs: Hotel an Firma

D

Briefkopf

Anschrift des Empfängers

Ihr Zeichen/Ihre Nachricht vom

Unser Zeichen/Unsere Nachricht vom

Ort, Datum

Betreff

Anrede

Brieftext

Grußformel
Name des HotelsUnterschrift
Name
Funktion

Anlage(n)

Sonstige Angaben des Absenders, z.B. Bankverbindung

GB

Name of Hotel, Address, Telephone, Fax, E-mail

Inside Address

Your ref.

Our ref.

Date

Dear Sirs,

Re:

Body

of

letter

Yours faithfully
Signature

Enc.:

C.C.:

F

En-tête

Vedette

V/Réf.:

Date

N/Réf.:

Objet

Appel

Corps de la lettre

Salutations

Pièce(s) jointe(s)

E

Nombre del hotel, dirección, teléfono, fax, correo electrónico

Dirección del destinatario

s/ref.

Fecha

n/ref.

Asunto

Estimados señores,

Introducción

Cuerpo de la carta

Conclusión

Atentamente,

Firma

Anexo

Copia

1.3 Die Anrede

D

Standardform mit Namen Sehr geehrter Herr ..., Sehr geehrte Frau ...,	Standardform für bekannte Persönlichkeit Sehr verehrter Herr Professor, Sehr verehrte Frau Professorin,
Standardform mit Titel und Namen Sehr geehrter Herr Dr. ..., Sehr geehrte Frau Dr. ...,	Standardform für Anrede an Firmen Sehr geehrte Damen und Herren,
Standardform mit Funktion ohne Namen Sehr geehrter Herr Direktor, Sehr geehrte Frau Präsidentin,	

GB

Standardform der Anrede Dear Sir, Dear Madam,	Anrede für Briefe an Firmen Dear Sirs, Ladies and Gentlemen,
Anrede für Personen, die man persönlich kennt Dear Mr ..., Dear Mrs ..., Dear Ms ..., Dear Dr ..., Dear Professor ..., Dear Mr and Mrs ...,	

F

Standardform der Anrede Monsieur, Madame,	Anrede mit Titel Monsieur le docteur, Monsieur le professeur, Madame la présidente,
Anrede für Personen, die man persönlich gut kennt Cher Monsieur, Chère Madame,	Neutrale Anrede für Briefe an Firmen Mesdames, Messieurs,

E

Standardform der Anrede Estimado señor, Estimada señora,	Anrede für Briefe an Firmen Señores, Estimados señores, Muy señores míos, Distinguidos señores,
Anrede für Personen, die man persönlich kennt Estimado Sr. ..., Estimada Sra. ..., Estimada Srta. ..., Estimado(a) Dr(a). ..., Estimado(a) Profesor(a) ..., Estimados Sr. ... y Sra.,	

1.4 Die Brieföffnung

Auf ein Schreiben hin (Brief, Fax, E-Mail)

Wir haben Ihren Brief vom ... erhalten und danken Ihnen dafür.

Englisch: We thank you for your letter of ...

Französisch: Nous accusons réception de votre lettre du ... et vous en remercions.

Spanisch: Agradecemos su carta del ...

Auf Ihren Brief vom ..., in dem Sie ..., ...

Englisch: With reference to your letter of ...

Französisch: En réponse à votre lettre du ... par laquelle vous ...

Spanisch: Con relación a su carta del ...

Im Anschluss an Ihren Brief vom ...

Englisch: Following your letter of ...

Französisch: Pour faire suite à votre lettre du ...

Spanisch: En respuesta a su carta del ...

Wir haben Ihren Brief vom ... / das Informationsmaterial über ... / den Katalog / die Preisliste / Ihr Angebot vom ... erhalten

Englisch: We have received your letter of ... / the detailed information concerning ... / the catalogue / the price list / your offer of ...

Französisch: Nous avons bien reçu votre lettre du ... / la documentation relative à ... / le catalogue / la liste des prix / votre offre du ...

Spanisch: Acusamos recibo de su carta del ... / la información detallada acerca de ... / el catálogo / la lista de precios / su oferta del ...

Wir danken Ihnen für Ihren Brief vom ...

Englisch: Thank you for your letter ...

Französisch: Nous vous remercions de votre lettre du ...

Spanisch: Estamos muy agradecidos por su carta ...

Wir haben Ihren Brief vom ... erhalten und möchten Ihnen für ... danken.

Englisch: We have received your letter of ... and wish to thank you very much for ...

Französisch: Nous avons reçu votre lettre du ... et vous remercions de ...

Spanisch: Acusamos recibo de su carta del ... y deseamos agradecerle por ...

Wir haben Ihren Brief / Ihr Angebot vom ... mit Interesse gelesen.

Englisch: We have taken note of your letter / your offer of ...

Französisch: Nous avons pris connaissance de votre lettre / votre offre du ...

Spanisch: Confirmamos la recepción de su carta / su oferta del ...

Wir haben Ihren Brief / Ihren Katalog und Ihre Preisliste erhalten.

Englisch: We have received your letter / your catalogue and the price list.

Französisch: Nous avons bien reçu votre lettre / votre catalogue et la liste des prix.

Spanisch: Acusamos recibo de su carta / del catálogo y la lista de precios.

Wir haben soeben Ihren Brief vom ... erhalten. Vielen Dank.

Englisch: We just received your letter of ... and wish to thank you.

Französisch: Nous venons de recevoir votre lettre du ... et vous en remercions.

Spanisch: Recibimos recientemente su carta del ... y deseamos expresarle nuestro agradecimiento.

Auf eine Anfrage hin

Auf Ihre Anfrage vom ... schicken wir Ihnen beiliegend ...

Englisch: With reference to your inquiry of ... we are sending you enclosed...

Französisch: En réponse à votre demande du ..., nous vous faisons parvenir ci-joint...

Spanisch: Con relación a su solicitud de información sobre ..., adjuntamos a la presente ...

Auf Ihre Anfrage vom ... hin freuen wir uns, Ihnen mitzuteilen, dass ...

Englisch: With reference to your inquiry of ... we have pleasure in letting you know that ...

Französisch: En réponse à votre demande du ..., nous avons le plaisir de vous informer que ...

Spanisch: Con respecto a su solicitud de información sobre ..., nos complace comunicarle que ...

Gerne schicken wir Ihnen ... / informieren wir Sie über ...

Englisch: We have pleasure in sending you ... / in letting you know ...

Französisch: C'est avec plaisir que nous vous faisons parvenir ... / que nous vous informons ...

Spanisch: Tenemos el gusto de remitirle ... / comunicarle ...

Auf Ihre Anfrage, die Sie am ... an uns stellten, ...

Englisch: With reference to your request of ...

Französisch: En réponse à la demande que vous nous avez adressée le ...

Spanisch: Atendiendo su solicitud del ...

Gemäß Ihrer Anfrage vom ...

Englisch: In reply to your request of ...

Französisch: Conformément à votre demande du ...

Spanisch: En respuesta a su solicitud del ...