


Vorwort _____	3
Erklärung der im Buch verwendeten Symbole, Piktogramme und graphischen Konventionen _____	4
<b>Einheit 1:</b> Gäste an der Rezeption empfangen und registrieren _____	7
<b>Einheit 2:</b> Service im Café, im Restaurant und auf dem Zimmer _____	19
<b>Einheit 3:</b> Gästen und Interessenten Informationen geben _____	33
<b>Einheit 4:</b> Hotels beschreiben und vermitteln _____	43
<b>Einheit 5:</b> Informationen über Hoteldienstleistungen; Reklamationen _____	53
<b>Einheit 6:</b> Telefonservice im Hotel _____	65
<b>Einheit 7:</b> Rundfahrten, Reisen, Leihwagen, kulturelle Angebote vermitteln _____	77
<b>Einheit 8:</b> Abrechnung, Reklamationen; Verabschiedung von Gästen _____	89
Referenzgrammatik (mit Inhaltsübersicht) _____	99
Hörtexte _____	110
Lösungsschlüssel zu den  -Übungen _____	114
Texte zu den Bildgeschichten _____	117