

Themenübersicht

LEKTION UND THEMA	FERTIGKEITEN	SITUATIONSBEZOGENE AUFGABEN
1 Geschäftskontakte knüpfen (Seite 8)	• Gespräche mit Geschäftsleuten • Telefonate im Geschäftsbereich	Eine E-Mail schreiben, in der eine telefonische Diskussion zusammengefasst wird
2 Präsentation des Hotels und der Dienstleistungen (Seite 11)	• Struktur eines Hotels • Geschichte des Hotels und seine aktuellen Angebote	Kurzpräsentation über ein Hotel und die Hoteldienstleistungen vorbereiten
3 Geschäftsbrieife und E-Mails schreiben (Seite 14)	• Bausteine und Techniken für die Geschäftskorrespondenz • Wie eine E-Mail geschrieben wird	Eine E-Mail als Antwort verfassen
4 Anfrage und Angebot (Seite 17)	• Anfrage formulieren, Prozesse im Geschäftsbereich • Angebot vorlegen	Fragen eines Gastes auf einem Anrufbeantworter beantworten
5 Preisbildung und Verhandlung (Seite 20)	• Preisbildung eines Produktes • Tipps zur erfolgreichen Verhandlung	Eine E-Mail schreiben, in der bestimmte besprochene Punkte bestätigt werden
6 Hotelwebseiten (Seite 23)	• Struktur von Hotelwebseiten • Was macht Webseiten attraktiv	Eine kurze Videopräsentation über das Hotel vorbereiten
7 Kooperationsvertrag (Seite 26)	• Mit Beschwerden umgehen • Mit Beschwerden in einem Restaurant oder am Hotelempfang umgehen	Einen Vertragsentwurf verfassen
8 Besprechungen (Seite 29)	• Vorbereitung einer Besprechung • Videokonferenz	Eine Besprechung oder eine Videokonferenz vorspielen
9 Rechnung und Beschwerde (Seite 32)	• Bausteine der Rechnung • Beschwerde und Beantwortung	Eine Beschwerde beantworten
10 Ausstellung und Messe (Seite 35)	• Bedeutung der Ausstellung und Messe im Tourismus • Vorbereitung für eine Messe	Ein Konzept für ein Telefongespräch vorbereiten und einen potenziellen Kunden anrufen