

So läuft Ihre Korrespondenz mit Hotels rund. Die besten Vorlagen für Buchungen, Stornos und andere E-Mails und Faxe an Hotels und Restaurants

Wenn es bei Ihrer Hotelbuchung zu einem Missverständnis kommt, kann das jede Menge Ärger verursachen. Leidtragende sind am Ende Ihr Chef oder Ihre Geschäftspartner, die im Hotel anreisen und feststellen, dass erst ab dem nächsten Tag reserviert ist. Buchen Sie deshalb immer schriftlich. Mit klarer, durchdachter Korrespondenz stellen Sie sicher, dass alles nach Plan läuft. Mit den richtigen Worten zaubern Sie selbst dann noch ein Lächeln auf die Gesichter der Hoteliers, wenn Sie kurzfristig stornieren müssen. Es ist gut möglich, dass diese dann auf die Stornogebühren verzichten.



- **So denken Sie bei der Reservierung an alles** Seite 03
- **Packen Sie Ihre Wünsche in einen Infoblock** Seite 04
- **Wie Sie nicht formulieren sollten** Seite 06
- **Verlangen Sie eine Buchungsbestätigung** Seite 07

- ✉ **Reservierung in einem großen Hotel, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Hotel Seite 08
- 🇺🇸 **Making reservations at a large hotel – kreativ & pfiffig**
 Secretary → Hotel reservations desk clerk Seite 09
- ✉ **Reservierung mit Information über verspätete Anreise, per E-Mail – klassisch & gut**
 Assistentin → Hotel Seite 10
- ✉ **Kurzfristige Stornierung, per E-Mail – kreativ & pfiffig**
 Sekretärin → Hotel Seite 11

- ☒ **Reservierung in einem Tagungshotel, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Hotel Seite 12
- ☒ **Gast nicht angereist, Entschuldigung per Fax – klassisch & gut**
 Abteilungsleiter → Hotel Seite 14
- ☒ **Reservierung Mittagessen für Chef und Geschäftspartner, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Restaurant Seite 15
- ☒ **Einholung eines Angebots für ein Arbeitstreffen mit Bewirtung, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Hotel Seite 16
- ☒ **Geschlossene Gesellschaft, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Restaurant Seite 18
- ☒ **Änderung der Aufenthaltsdauer, per E-Mail – klassisch & gut**
 Sekretärin → Hotel Seite 20
- 🇬🇧 **Changing length of stay at hotel – klassisch & gut**
 Secretary → Hotel reservations desk clerk Seite 21
- ☒ **Bitte um generellen Firmenrabatt – klassisch & gut**
 Chef und Sekretärin → Hotel Seite 22



Die Autorin, **Martina Schröck**, absolvierte eine Ausbildung als Industriekauf-
 frau und studierte „Sprachen, Wirtschafts- und Kulturraumstudien“. Heute ist
 sie als freie Journalistin und Anbieterin flexibler Bürodienste selbstständig.
 Gute Briefe sieht sie als echte Sympathiebringer.



Die Autorin der englischen Briefe, **Elisabeth D'Antoni**, absolvierte ihr Magister-
 studium in Germanistik an der University of Colorado. 23 Jahre lang war sie Über-
 setzerin und Sprachdozentin für Englisch an der IHK und Lektorin an der Univer-
 sität Regensburg, wo die Amerikanerin Sprachunterricht in ihrer Muttersprache
 erteilte. Jetzt wohnt sie wieder in ihrer Heimat und unterrichtet Deutsch an einem
 College in Florida.

So denken Sie bei der Reservierung an alles

Wenn Sie mit Hotels korrespondieren, denken Sie immer daran: Je besser die Hoteliers Bescheid wissen, was Sie wünschen, umso perfekter funktioniert alles.

Das gehört in die Hotelreservierung:

- Vor- und Nachname des Gastes
- Eventuell Adresse des Gastes, falls er/sie nicht aus Ihrem Unternehmen kommt
- Doppelzimmer oder Einzelzimmer?
- Raucher oder Nichtraucher?
- Anreisedatum – am besten mit Uhrzeit
- Abreisedatum – am besten mit Uhrzeit
- Benötigt der Gast einen Parkplatz?
- Hat der Gast besondere Wünsche, etwa ein besonders ruhiges Zimmer?
- Muss bei enthaltenen Mahlzeiten oder der Bettwäsche auf Allergien geachtet werden?
- Kostenübernahme-Erklärung: Beahlt das Unternehmen oder der Gast?
- Information, ob auch Minibar, Telefonate, Pay-TV, Wellness-Angebote und ähnliche Services vom Unternehmen bezahlt werden
- Rechnungsadresse, wenn die Bezahlung per Rechnung erfolgen soll
- Telefon- und Faxnummer/E-Mail-Adresse für Fragen
- Bitte um schriftliche Buchungsbestätigung
- Weitere Wünsche, zum Beispiel Zusenden eines Lageplans

Klären Sie am besten schon vor der Buchung folgende Fragen mit dem Hotel:

- Schickt das Hotel eine Rechnung oder wird bei Abreise in bar oder mit der Kreditkarte bezahlt? Welche Kreditkarten akzeptiert das Hotel?
- Verfügt das Hotel über einen Parkplatz oder eine Tiefgarage? Wenn nein: Gibt es in der Nähe Parkmöglichkeiten? Preis?
- Wie lange ist die Rezeption besetzt? Wie lange erhält das Hotel die Reservierung aufrecht, wenn der Gast sich verspätet? Informieren Sie zur Sicherheit immer das Hotel, wenn der Gast nach 20 Uhr ankommt!
- Bietet das Hotel besondere Services, zum Beispiel einen Shuttlebus vom und zum Flughafen?
- Wie sind die Absagefristen? Werden Stornogebühren berechnet?

Packen Sie Ihre Wünsche in einen Infoblock

Mitarbeiter von Hotels bearbeiten jeden Tag unzählige Anfragen, Reservierungen und Umbuchungen. Helfen Sie ihnen, indem Sie Ihre Wünsche klar und übersichtlich gliedern. Packen Sie alle Informationen in einen Infoblock.

So nicht:

Ich möchte Sie bitten, für Frau Rebekka Jakob von Bestrent Immobilien vom 12. bis 17. April ein Einzelzimmer mit Dusche/Bad + WC inklusive Frühstück für 80,00 Euro/Tag zu reservieren. Frau Jakob ist Nichtraucherin und reist mit dem Auto an. Bitte reservieren sie zusätzlich einen Stellplatz in der Tiefgarage.

Hier muss sich das Hotelpersonal mühsam heraussuchen, was Sie wünschen.

Es besteht die Gefahr, dass etwas übersehen wird.

Besser so:

Bitte reservieren Sie:



Zimmer: 1 EZ mit Dusche/Bad + WC
für 80,00 Euro/Tag
inklusive Frühstück

Gast: Rebekka Jakob (Bestrent Immobilien,
Bahnhofstraße 12, 20095 Hamburg)
Nichtraucherin

Anreise: Montag, 12. April, etwa 18 Uhr
Abreise: Freitag, 16. April, nach dem Frühstück

Tiefgarage: 1 Pkw-Stellplatz für 10,00 Euro/Tag

Sonderwunsch: Frau Jakob möchte am Dienstag, 13. April,
bereits um 6 Uhr morgens frühstücken.

An allen anderen Tagen frühstückt sie
gegen 7 Uhr.

Hier können die Hotelmitarbeiter Ihre Wünsche einfach abhaken. Es wird nichts überlesen.

Und Sie selbst denken auch an alles!

Wie Sie nicht formulieren sollten

Korrespondenz mit Hotels ist dann besonders gut, wenn sie eindeutig und klar formuliert ist.

So nicht:



Maximilian Prato kommt am 13. Mai bei Ihnen an und bleibt zwei Tage.

Diese Aussage ist ungenau und schwammig. Wann genau kommt er an? Wann genau reist er ab?

Besser so:



Maximilian Prato kommt am 13. Mai gegen 18 Uhr bei Ihnen an.
Abreise: 15. Januar, 8:30 Uhr.

Schreiben Sie deutlich, was Sie wünschen. Formulieren Sie klar, schnörkellos und trotzdem höflich. Damit halten Sie komplizierte Buchungen so kurz wie möglich und übersichtlich.

So nicht:



Ich wäre Ihnen sehr dankbar, wenn Sie folgende Buchung vornehmen könnten: ...

Besser so:



Bitte buchen Sie: ...

Vermeiden Sie Formulierungen mit „Wir“, wenn nur eine Person unterschreibt.

So nicht:

Wir beziehen uns auf unser heutiges Telefonat und buchen ...



Abgesehen davon, dass die Floskel „Wir beziehen uns“ altmodisch ist und das Adjektiv „heutig“ unmodern, fragt sich hier der Leser: Wer ist „wir“ eigentlich?

Besser:

Herzlichen Dank für die vielen Auskünfte am Telefon!
Hiermit buche ich für meinen Chef ...



Verlangen Sie eine Buchungsbestätigung

Lassen Sie sich nach jeder Reservierung eine schriftliche Buchungsbestätigung schicken. Damit sichern Sie sich gegen unangenehme Überraschungen ab.

Gleichen Sie die Buchungsbestätigung mit Ihrem Reservierungsschreiben ab. Bestätigt das Hotel alle Wünsche? Ist die Buchung korrekt (von ... bis ...)?

Sind alle Fragen beantwortet? Stimmt der Preis?

Geben Sie Ihrem Chef und den Mitreisenden eine Kopie der Buchungsbestätigung mit ins Reisegepäck.

An... reservierung@arkadenhotel.de

Cc...

Betreff: Reservierung

Sehr geehrte Frau Fröhling,

vielen Dank für das ausführliche Telefonat von heute Vormittag.

Bitte reservieren Sie:

Zimmer: 1 Einzelzimmer mit Dusche/Bad und WC
Nichtraucher

Internetanschluss auf dem Zimmer

Gast: Rudolf Finkel (Walter Müller KG)

Tiefgarage: 1 Pkw-Stellplatz zum Tagespreis von 5,00 Euro

Anreise: Montag, 18. August, zwischen 17 und 18 Uhr

Abreise: Dienstag, 19. August, 8:30 Uhr

Wünsche: Herr Finkel startet gern mit einem Müsli in den Tag,
hat aber eine Laktose-Allergie. Er freut sich sehr,
wenn Sie Sojamilch oder laktosefreie Milch bereit-
stellen.

Preis: 130,00 Euro inklusive Frühstück

Wie von Ihnen gewünscht wird Herr Finkel die Rechnung vor Ort
mit seiner American Express Card bezahlen.

Bitte schicken Sie mir eine Buchungsbestätigung per E-Mail. Bit-
te teilen Sie mir auch die Absagefristen und gegebenenfalls die
Stornogebühren mit. Bitte rufen Sie mich an oder mailen Sie mir,
wenn Sie noch Fragen haben.

Es grüßt Sie aus Kassel

Walter Müller KG

i. A. Birgit Engertz
Sekretärin von Rudolf Finkel

Walter Müller KG
Körner Straße 32, 34122 Kassel
Telefon: 0561 223344-236, Fax: 0561 223344-222
E-Mail: engertz@wmueller.de
www.wmueller.de

klassisch & gut

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !



Übersetzung von R600/08: Making reservations at a hotel
Secretary → Hotel reservations desk clerk

An...	reservation@queenshotel.com
Cc...	
Betreff:	Reservations

Dear Ms. Smith:

Thank you very much for the detailed telephone conversation this morning.

Please reserve the following:

Room	1 single room with shower/bath and WC Non-smoking Internet connection in the room
Guest	Rudolf Finkel (Walter Müller KG)
Parking	1 parking space for EUR 5.00 / day
Arrival	Monday, August 18 between 5 and 6 pm
Departure	Tuesday, August 19, 8:30 am
Special needs:	Mr. Finkel likes to begin the day with granola, however, he is lactose intolerant. He would appreciate it if you could provide soy milk or another milk substitute.
Price	\$ 195.00 including breakfast

At your request, Mr. Finkel will pay the invoice upon arrival with his American Express card.

Please send me confirmation of this reservation by e-mail. Please also let me know your cancellation policy, as well as the penalty for cancellation. Should you have any questions, don't hesitate to call or e-mail me.

Greetings from Kassel

Walter Müller KG

Birgit Engertz
Secretary to Rudolf Finkel

Walter Müller KG
Körner Straße 32, 34122 Kassel, Germany
Telefon: + 49 561 223344-236, Fax: + 49 561 223344-222
E-Mail: engertz@wmueller.de
www.waltermueller.de

klassisch & gut

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

An... reservierung@hotelamairport.com

Cc... mueller@reiter-text.de

Betreff: Reservierung Spätanreisender

Guten Tag, Herr Petersen,

heute buche ich für einen Geschäftspartner:

Zimmer: 1 Einzelzimmer mit Dusche/Bad und WC
Raucher

Gast: Günther Reiter, Reiter Textagentur GmbH, Fürstenrieder
Straße 80, 80686 München

Preis: 75,00 Euro inklusive Frühstück

Anreise: Dienstag, 27. September, gegen 22 Uhr

Abreise: Mittwoch, 28. September, 9 Uhr

Wunsch: Herr Reiter möchte seinen Reisekoffer am 28. September
bei Ihnen in Verwahrung geben. Er fliegt um 18:30 Uhr
zurück nach München und holt seinen Koffer bis 17 Uhr
bei Ihnen ab.

**Herr Reiter kommt erst am späten Abend mit dem Flugzeug an. Er
wird gegen 22 Uhr im Hotel eintreffen. Erhalten Sie bitte diese
Reservierung auch über 22 Uhr hinaus aufrecht - falls Herr Reiter
sich verspäten sollte.**

Bitte schicken Sie Ihre Buchungsbestätigung per E-Mail

1. an mich und

2. an die Sekretärin von Herrn Reiter, Frau Stefanie Müller. Ihre
E-Mail-Adresse lautet: mueller@reiter-text.de.

Informieren Sie uns darin bitte auch über Absagefristen und ge-
gebenenfalls Stornogebühren. Bitte hängen Sie für Frau Müller
einen Lageplan und/oder eine Wegbeschreibung vom Flughafen zum
Hotel an die E-Mail.

Herr Reiter bezahlt die Rechnung bei Abreise mit seiner Visa-Karte.

Bei Fragen wenden Sie sich bitte an mich oder direkt an Stefanie
Müller. Sie erreichen sie unter der Telefonnummer 089 25786-33.

Mit freundlichen Grüßen

Möhringer Fruchtsäfte GmbH

i. A. Renate Schmidt
Assistentin der Geschäftsführung

Möhringer Fruchtsäfte GmbH
Hansastraße 12, 22555 Hamburg
Telefon: 040 66102-126, Fax: 040 66100-99
E-Mail: renete.schmidt@moehringer-saft.de
www.moehringer-saft.de

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

klassisch & gut

Kurzfristige Stornierung

Sekretärin → Hotel

An...	kontakt@cityhotelhannover.de
Cc...	
Betreff:	Stornierung der Buchung

Sehr geehrte Damen und Herren,

ab und an zeigt sich das Leben von seiner eigensinnigen Seite. Soeben hat doch frech ein ebenso wichtiger wie dringender Termin meine Reisebuchungen durchkreuzt. Da der aufdringliche Termin keine Aufschiebung duldet, kann Herr Buck heute Abend nicht bei Ihnen anreisen.

Bitte stornieren Sie die Übernachtung von:

Jakob Buck, Firma Computec,
von heute Abend, Dienstag 2. April, auf Mittwoch, 3. April
Einzelzimmer mit Frühstück

Der Termin hat leider nicht bedacht, dass Sie schon alles für Herrn Buck vorbereitet hatten. Wir entschuldigen uns für den Aufwand und die Kosten, die wir Ihnen beschert haben. Hoffentlich verstehen Sie unsere Lage!

Herr Buck wird die Reise nach Hannover so bald wie möglich nachholen. Sobald ich einen neuen Termin mit unseren Geschäftspartnern vereinbart habe, werde ich wieder bei Ihnen buchen. Auch wenn sich nicht immer alles planen lässt - das (Geschäfts-)Leben wird uns also doch noch zusammenbringen.

Bis demnächst - mit freundlichen Grüßen

Computec GmbH

i. A. Martina Hennig
Sekretariat Jakob Buck

Computec GmbH
Dachauer Straße 145, 80335 München
Telefon: 089 34567-18, Fax: 089 34567-10
E-Mail: hennig@computec.de
www.computec.de

! Plus notwendige Angaben für Geschäftsbriefe und E-Mails !

