



Maria Th. Radinger, Lis Droste

## Umgangsformen für perfekte Gastgeber in Hotellerie, Gastronomie und Tourismus

Was Gäste wünschen

- Hinweise und Hilfestellungen für den Umgang mit Gästen
- Aus der Praxis für die Praxis
- So sehen Sie Ihr Verhalten aus der Sichtweise des Gastes

Dieses Buch soll Entscheider:innen, Führungskräften und Mitarbeiter:innen im Tourismus ermöglichen, ihr Verhalten aus der Sicht der Gäste zu sehen und einen respektvollen und wertschätzenden Umgang zu entwickeln. Denn dies ist und bleibt das oberste Gebot. Die Autorinnen verbringen als Beraterinnen viel Zeit in Hotels, Restaurants, an der Bar und im Spa und erleben viele Situationen, wie sie auch die Gäste erleben. Sie geben Tipps, die einigen vielleicht als Selbstverständlichkeit erscheinen werden, anderen jedoch die Augen öffnen und zur Verbesserung ihres Umgangs mit ihren Mitmenschen führen. Im Fokus stehen die gehobene Gastronomie und Hotellerie, doch die meisten Empfehlungen gelten für alle Kategorien im Tourismus. Die 2. Auflage wurde vollständig überarbeitet und das Thema „Digitalisierung“ wurde neu aufgenommen. Der Inhalt \* Die Rezeption – Vom Erstkontakt bis zur Abreise \* Housekeeping \* Essen und Trinken – Wissenswertes für Gastgeber:innen und Gäste \* Im Spa \* Die Rolle als Gastgeber:in \* Allgemeine Umgangsformen \* Digitalisierung im Tourismus \* Gästetypen \* Feiern und Messen

Edition No: 2

2022 . XIV, 170 S. 9 Abb.

### Printed Book

Soft cover

ISBN 978-3-658-37461-7

35.51 € | £ 29.99 | \$ 44.99

37.99 € (D) | 39.06 € (A) | CHF 42.00



Prices & other details are subject to change without notice. All errors and omissions excepted. £ and € are net prices, subject to local VAT. The €(D) / €(A) are gross prices and include German / Austrian VAT. CHF: recommended retail price including VAT. Americas: Tax will be added where applicable. Canadian residents, please add PST, QST and GST. The SpringerLink Shop offers free shipping for all print books to any country in the world. For enquiries contact [customerservice@springernature.com](mailto:customerservice@springernature.com)

MyCopy is a printed eBook exclusively available to patrons at institutions with licensed eBooks limitations apply.

Part of **SPRINGER NATURE**