



## PRESSETEXT

Wertschätzend kommunizieren  
mit Gästen und Kollegen

Georg Egger

**Das sprachliche Tafelsilber**  
Tipps zur Kommunikation  
im Hotel- und Gastgewerbe

103 Seiten, kartoniert

ISBN 978-3-981-14548-9

Preis: € 9,90 (D), € 10,30 (A)



**Ob Kommandos in der Küche, die Begrüßung neuer Gäste, Empfehlungen oder Beschwerden – in kaum einer anderen Branche sprechen Menschen so viel miteinander wie im Hotel- und Gastgewerbe. Das praktische Handbuch „Das sprachliche Tafelsilber“ zeigt, wie die Kommunikation in allen Bereichen gut gelingt.**

Bei Hochbetrieb herrschen in Küche und Restaurant Anspannung und Konzentration. Jeder Handgriff muss sitzen, jede Anweisung klar verständlich sein. Die Mitarbeiter sollen freundlich und geduldig bleiben. Urlaubsgäste erwarten nicht nur ein gepflegtes Ambiente, sondern ebenso eine aufmerksame Betreuung. Vom Zimmerservice bis zum Management arbeitet im Hotel- und Gastgewerbe eine internationale Belegschaft mit unterschiedlichem Bildungsniveau. Ein gutes Miteinander zum Wohle der Gäste muss dennoch funktionieren. Das alles erfordert eine wertschätzende und klare Kommunikation. Doch oft liegt vieles im Argen. Für Arbeitsaufträge gibt es keine Erklärungen, die Ansprache der Gäste klingt auswendig gelernt, der Zeitdruck führt zu knappen und unfreundlichen Sätzen. Der Hotelier und Gastronom Georg Egger engagiert sich für einen neuen Umgangston. In seinem Buch gibt er wertvolle Tipps und Anregungen, wie Betriebe ihren Sprachgebrauch positiv weiterentwickeln können. Sie gewinnen damit ein gesundes Betriebsklima, zufriedene Gäste und unternehmerischen Erfolg.

### DER AUTOR

Der Hotelier und Gastronom Georg Egger lebt und arbeitet in Lana/Südtirol. Seine langjährige Erfahrung erwarb er sich in anspruchsvollen Führungspositionen in renommierten Häusern. In Lana übernahm er das Hotel Mondschein und führte zehn Jahre lang eine Brauereigaststätte mit großem Biergarten. Seit 2014 berät er als Lingva Eterna Fachdozent Führungskräfte und Mitarbeiter im Hotel- und Gastgewerbe zum Thema Kommunikation.

*„Georg Eggers Buch ist ein guter Leitfaden für eine gelingende Kommunikation im Betrieb. Gerade die Nähe zur Praxis macht es für uns wertvoll. Es ist erstaunlich, was alleine durch Sprache möglich ist.“*

**Peter Girtler, Chefkoch im Romantik Hotel Stafler in Mauls/Freienfeld (Südtirol)**