



Deutsches Seminar
für Tourismus
Berlin

English for tourism professionals

Januar 2006

Titel: **English for tourism professionals**
(7. überarb. und erw. Auflage)

Herausgeber: Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V.
Tempelhofer Ufer 23/24
10963 Berlin

Telefon: 030/ 23 55 19-0
Fax: 030/ 23 55 19-25
Email: info@dsft-berlin.de
Internet: www.dsft-berlin.de

**Redaktionelle
Bearbeitung:** Nina Täger, DSFT Berlin

Erschienen: Berlin, Januar 2006

VORWORT

Im internationalen Tourismus sind englische Sprachkenntnisse heutzutage ein Muss. Die Globalisierung der Wirtschaftsbeziehungen und weltweit operierende Datennetze erfordern eine erfolgreiche und reibungslose Kommunikation mit ausländischen Kunden und Geschäftspartnern.

Deshalb bietet das Deutsche Seminar für Tourismus Berlin (DSFT) seit Jahren spezielle Englischkurse für Touristiker an.

Seminarbegleitend wurde das vorliegende, praxisorientierte Handbuch erstellt, das nun in der 7. vollständig überarbeiteten und erweiterten Auflage vorliegt.

Zahlreiche Texte zu den Themen „gesprochenes Englisch“, Werbung und Medien sowie Musterbriefe, Übungstexte und Fachvokabeln machen diese Veröffentlichung sehr benutzerfreundlich.

Wir wünschen allen „Tourism Professionals“ viel Spaß beim Lesen und Üben und hoffen, Sie mit diesem Handbuch fit für die englischsprachige Korrespondenz und Kommunikation zu machen.

Ihr Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V.

Berlin, Januar 2006

INHALTSVERZEICHNIS

		Seite
1. KOMMUNIKATION		
1.1	Gesprochenes Englisch	1
1.1.1	Englisch am Telefon	1
1.1.1.1	Telefonieren	1
1.1.1.2	Telefonvermittlung	1
1.1.1.3	Anrufe entgegennehmen	3
1.1.1.4	Hinterfragen und klären	4
1.1.1.5	Nachrichten aufnehmen und hinterlassen	4
1.1.1.6	Termine vereinbaren, ändern und absagen	5
1.1.1.7	Verabschiedungsfloskeln	6
1.1.2	Im persönlichen Gespräch	7
1.1.2.1	Begrüßung und Verabschiedung	7
1.1.2.2	Anfragen	8
1.1.2.3	Bitten	9
1.1.2.4	Hinterfragen und klären	9
1.1.2.5	Informationen erteilen	10
1.1.2.6	Anregungen und Empfehlungen	11
1.1.2.7	Beschwerden	12
1.1.2.8	Entschuldigungen	13
1.2	Schriftliches Englisch/ Briefe	15
1.2.1	Formalitäten und Abkürzungen	15
1.2.1.1	Empfangsbestätigung	15
1.2.1.2	Folgeschreiben	16
1.2.1.3	Informationen	16
1.2.1.4	Schluss	17
1.2.1.5	Abkürzungen	18
1.2.2	Anfragen und Bitten	19
1.2.3	Informationen erteilen	41
1.2.4	Angebote	47
1.2.5	Bestätigungen	67
1.2.5.1	Bestätigung einer Flugreservierung	67
1.2.5.2	Hotelreservierungsbestätigung	68
1.2.5.3	Bestätigung eines Reiseveranstalters	70
1.2.6	Bezahlung	81
1.2.6.1	Briefe	81
1.2.6.2	Nützliche Redewendungen für Geschäftliches	92
1.2.7	Beschwerden, Entschuldigungen und Bedauern	93
1.2.7.1	Beschwerden	93
1.2.7.2	Bedauern	101
1.2.8	Stornierungen	102
1.2.9	Termine und Einladungen	107
1.2.9.1	Vereinbarung eines Termins	107
1.2.9.2	Bestätigung eines Termins	107

TABLE OF CONTENTS

1. COMMUNICATION	page
1.1 Spoken English	1
1.1.1 Telephone English	1
1.1.1.1 Making a call	1
1.1.1.2 Operators and switchboards	1
1.1.1.3 Receiving a call	3
1.1.1.4 Clarification	4
1.1.1.5 Taking and leaving messages	4
1.1.1.6 Making, changing and cancelling arrangements	5
1.1.1.7 Concluding the call	6
1.1.2 Face to face	7
1.1.2.1 Greetings and farewells	7
1.1.2.2 Enquiries	8
1.1.2.3 Requests	9
1.1.2.4 Clarification	9
1.1.2.5 Giving information	10
1.1.2.6 Making suggestions and recommendations	11
1.1.2.7 Making complaints	12
1.1.2.8 Apologies	13
1.2 Written English/ Letters	15
1.2.1 Formalities and abbreviations	15
1.2.1.1 Acknowledgement of receipt	15
1.2.1.2 Follow-up	16
1.2.1.3 Information	16
1.2.1.4 Conclusion	17
1.2.1.5 Abbreviations	18
1.2.2 Enquiries and requests	19
1.2.3 Giving information	41
1.2.4 Offers	47
1.2.5 Confirmations	67
1.2.5.1 Confirming an air travel reservation	67
1.2.5.2 Confirming a hotel reservation	68
1.2.5.3 Confirming with an agent	70
1.2.6 Payment	81
1.2.6.1 Letters	81
1.2.6.2 Useful phrases for financial English	92
1.2.7 Complaints, apologies and expressing regret	93
1.2.7.1 Complaints	93
1.2.7.2 Regret	101
1.2.8 Cancellations	102
1.2.9 Appointments and invitations	107
1.2.9.1 Making an appointment	107
1.2.9.2 Confirming an appointment	107

1.2.9.3	Absage eines Termins	108
1.2.9.4	Folgeschreiben nach einem Termin	108
1.2.9.5	Eine Einladung aussprechen	109
1.2.9.6	Annahme einer Einladung	109
1.2.9.7	Absage einer Einladung	110
1.2.10	Bewerbung / Lebenslauf	111

2. THEMEN		Seite
2.1	Unterkunft	117
2.1.1	Lage und Beschreibung des Hotels	117
2.1.2	Buchungen und Reservierungen	118
2.1.3	Einrichtungen und Leistungen	119
2.1.4	Probleme, Beschwerden und Entschuldigungen	120
2.1.5	Vokabeln	121
2.1.6	Grammatiktipps	139
2.1.7	Kulturtipp	139
2.2	Essen und Trinken	140
2.2.1	Tischreservierungen und Ausstattungen	140
2.2.2	Bestellen und Bezahlen	141
2.2.3	Vokabeln	142
2.2.4	Grammatiktipps	144
2.2.5	Kulturtipp	145
2.3	Neue Gäste	146
2.3.1	Im Reisebüro	146
2.3.2	Geschäftsreisende	147
2.3.3	Städte und Sehenswürdigkeiten	148
2.3.3.1	Reiseführer	149
2.3.3.2	Ratschläge und Vorschläge	149
2.3.4	Unterhaltung und Aktivitäten	150
2.3.5	Landschaft	151
2.3.6	Reisen	152
2.3.7	Vokabeln	154
2.3.8	Grammatiktipps	176
2.3.9	Kulturtipp	176
2.4	Verkehr	177
2.4.1	Verkehrsmittel	177
2.4.2	Zeitangaben und Fahrpläne	177
2.4.3	Vokabeln	179
2.4.4	Grammatiktipps	199
2.4.5	Kulturtipp	199

1.2.9.3	Cancelling an appointment	108
1.2.9.4	Follow-up after an appointment	108
1.2.9.5	Extending an Invitation	109
1.2.9.6	Accepting an Invitation	109
1.2.9.7	Declining an Invitation	110
1.2.10	Application / Curriculum Vitae	111

2.	TOPICS	page
2.1	Accommodation	117
2.1.1	Location and appearance	117
2.1.2	Bookings and reservations	118
2.1.3	Facilities and features	119
2.1.4	Problems, complaints and apologies	120
2.1.5	Vocabulary	121
2.1.6	Grammar note	139
2.1.7	Culture note	139
2.2	Food and drink	140
2.2.1	Seating reservations and facilities	140
2.2.2	Ordering and paying	141
2.2.3	Vocabulary	142
2.2.4	Grammar note	144
2.2.5	Culture note	145
2.3	Incoming tourists	146
2.3.1	At a travel agency	146
2.3.2	Business travellers	147
2.3.3	Towns and sights	148
2.3.3.1	Tour guide	149
2.3.3.2	Advice and suggestions	149
2.3.4	Entertainment and activities	150
2.3.5	Landscape	151
2.3.6	Tours	152
2.3.7	Vocabulary	154
2.3.8	Grammar note	176
2.3.9	Culture note	176
2.4	Transport	177
2.4.1	Means of transport	177
2.4.2	Time and schedules	177
2.4.3	Vocabulary	179
2.4.4	Grammar note	199
2.4.5	Culture note	199

2.5	Marketing	200
2.5.1	Geschichte	200
2.5.2	Gebäude und Sehenswürdigkeiten	201
2.5.3	Kultur, Unterhaltung und Aktivitäten	206
2.5.4	Vokabeln	210
2.6	Finanzwesen	217
2.6.1	Bezahlen	217
2.6.2	Vokabeln	218
2.6.3	Tipps zu Zahlen	232
2.6.4	Tipps zu Buchstaben	232
2.6.4.1	Das Alphabet	232
2.6.4.2	Internationale Buchstaben	232
2.7	Britische Gewichte und Maße	233
2.7.1	Längenmaße	233
2.7.2	Gewichte	233
2.7.3	Hohlmaße	233
2.7.4	Temperatur	234
3. ALLGEMEINE INFORMATIONEN		Seite
3.1	Hilfreiche Links	235
3.2	Literatur	236
3.3	Fachpublikationen des DSFT	237

2.5	Marketing	200
2.5.1	History	200
2.5.2	Buildings and sights	201
2.5.3	Culture, entertainment and activities	206
2.5.4	Vocabulary	210
2.6	Finance	217
2.6.1	Paying	217
2.6.2	Vocabulary	218
2.6.3	A note on numbers	232
2.6.4	A note on spelling	232
2.6.4.1	The alphabet	232
2.6.4.2	International spelling	232
2.7	British Weights and measures	233
2.7.1	Linear	233
2.7.2	Avoirdupois	233
2.7.3	Capacity	233
2.7.4	Temperature	234
3. GENERAL INFORMATION		page
3.1	Useful links	235
3.2	Literature	236
3.3	GTA publications	237

1. COMMUNICATION – KOMMUNIKATION

1.1 SPOKEN ENGLISH – GESPROCHENES ENGLISCH

1.1.1 TELEPHONE ENGLISH – ENGLISCH AM TELEFON

1.1.1.1 Making a call – Telefonieren

Hello, good morning/good afternoon/good evening.	Hallo, guten Morgen/ guten Tag/ guten Abend.
My name is Mr. Brown/this is Mr. Brown from (name of the company).	Ich heiße Brown/ hier spricht Herr Brown von der Firma XX.
I'm calling from Germany, could I speak to Mr. Metz, please.	Ich rufe aus Deutschland an, kann ich bitte mit Hr. Metz sprechen?
I'm ringing about ...	Ich rufe an wegen ...
I'm returning your call.	Ich rufe zurück.
The reason I'm calling is ...	Ich rufe an wegen ...
What I'm calling about is ...	Ich rufe an wegen ...
Yes, hello. This is Mr. Schmidt from Germany again, I was talking to Mr. Brown and I somehow got cut off. Could you put me through to him again, please? Thank you.	Ja, hallo. Hier ist nochmal Herr Schmidt aus Deutschland. Ich sprach mit Herrn Brown und ich wurde irgendwie unterbrochen. Können Sie mich bitte noch einmal mit ihm verbinden? Danke.
Hello, this is Ms. Black, Mr. Johnson's secretary, calling from ...	Hallo, hier ist Frau Black, die Sekretärin von Herrn Johnson. Ich rufe von/aus ... an.
Mr. Johnson would like to speak to Dr. White if he's available.	Herr Johnson würde gern mit Dr. White sprechen, sofern er erreichbar ist.
Good morning, Mr. Johnson would like to speak to you. I'll put you through./I'll connect/transfer you.	Guten Morgen, Herr Johnson würde gern mit Ihnen sprechen. Ich stelle Sie durch./Ich verbinde Sie.

1.1.1.2 Operators and switchboards – Telefonvermittlung

I'd like to make a person-to-person call.	Ich möchte bitte ein Person zu Person-Gespräch (amerikanische Besonderheit).
I'd like to make a station-to-station call.	Ich möchte bitte ein Station zu Station-Gespräch (amerikanische Besonderheit).
Yes, hello, I'd like a reserve charge call/collect call please.	Ja, hallo, ich möchte bitte ein R-Gespräch/ein Sammelgespräch.
Can you keep trying please, and call me	Können Sie es bitte weiter versuchen und

back when the line's free?	mich zurückrufen, wenn die Leitung frei ist?
Hello, is that Directory Enquiries? I'm looking for a telephone number in ...	Hallo, ist dort die Auskunft? Ich suche eine Telefonnummer in ...
The subscriber's name is ...	Der Name des Teilnehmers ist ...
It's a hotel/restaurant/pub and it's called ...	Es ist ein Hotel/Restaurant/eine Gaststätte und heißt ...
I'm afraid I don't know the first name/the exact address.	Ich fürchte ich weiß den Vornamen/die genaue Adresse nicht.
What is the area code? What is the country code?	Wie ist die Ortsvorwahl? Wie ist die Ländervorwahl?
Thank you for trying/thanks for looking for me.	Danke für Ihre Bemühungen/danke, dass Sie für mich gesucht haben.
Can you give me an outside line please?	Könnten Sie mich bitte nach draußen verbinden?/mir ein Amt geben?
Hello, I'm putting you through now.	Hallo, ich stelle Sie jetzt durch.
I'll put you back to the switchboard. I'll try to transfer/connect you.	Ich stelle Sie zurück zur Zentrale. Ich versuche Sie zu verbinden.
Oh, I'm sorry, I must have dialled the wrong number.	Oh, Verzeihung, ich habe wohl die falsche Nummer gewählt.
What number have I dialled?	Welche Nummer habe ich gewählt?
What is his/her extension?	Wie ist seine/ihre Durchwahl?
Can you give me his/her home number?	Können Sie mir seine/ihre Privatnummer geben?
I think we must have a crossed line. I think we'd better hang up and start again.	Ich glaube, wir haben eine gestörte Leitung. Ich denke, es wäre besser aufzulegen und es noch einmal zu versuchen.
I'm afraid it's a bad line. Could you speak up?	Ich befürchte, die Verbindung ist sehr schlecht. Könnten Sie bitte lauter sprechen?
Can you put me through to him please?	Können Sie mich bitte zu ihm durchstellen?
I wonder if I could ask you to hold for just a moment, only I've another call on another line just now.	Darf ich Sie bitten, einen Moment zu warten, ich habe noch ein anderes Gespräch in der Leitung/bin gerade an einem anderen Apparat.
(recorded message) All our operators are busy at the moment. Please hold.	(Bandansage) Alle unsere Mitarbeiter telefonieren gerade. Bleiben Sie bitte am Apparat.
I'm afraid the office is closed at the moment. Please leave your name and number and we'll get back to you as soon as possible.	Es tut mir leid, das Büro ist momentan geschlossen. Bitte hinterlassen Sie Ihren Namen und Ihre Telefonnummer und wir rufen Sie so bald wie möglich zurück.
I've been trying to contact you/him for days/weeks/months/ages but your/his	Ich versuche seit Tagen/ Wochen/ Monaten/langer Zeit Sie/Dich/ihn zu

line is permanently engaged.	erreichen, aber Ihre/Deine/seine Leitung ist laufend besetzt.
Yes, I'll wait/No, I'm afraid I can't wait any longer.	Ja, ich werde warten/Nein, tut mir leid, ich kann nicht länger warten.

1.1.1.3 Receiving a call – Anrufe entgegennehmen

(Identification as prescribed by individual company)	(Vorstellung nach Vorschrift der jeweiligen Firma)
Good morning, how may/can I help you?	Guten Morgen, wie kann ich Ihnen helfen?
Hello, Alpha Travel, Mr. Worel speaking.	Guten Tag, Alpha Travel, Worel am Apparat.
This is Mr. Worel speaking. How can I help you?	Worel am Apparat, was kann ich für Sie tun?
Mr. Worel here. What can I do for you?	Worel am Apparat. Was kann ich für Sie tun?
Who's speaking, please?	Wer ist am Apparat, bitte?
I'll just see if I can find him.	Ich werde sehen, ob ich ihn finden kann.
I'll just see if he's in.	Ich werde mal nachsehen, ob er da ist.
I'll just see if he's at his desk.	Ich werde nachsehen, ob er an seinem Platz ist.
I'll try his extension for you. One moment please. Hold the line please.	Ich versuche seinen Apparat für Sie zu erreichen. Einen Moment bitte, bleiben Sie am Apparat.
I'm afraid her line is engaged. Would you mind holding?	Leider ist ihre Leitung besetzt. Macht es Ihnen etwas aus, am Apparat zu bleiben?
Hello, I'm afraid his line's still engaged. Can you still hold?	Hallo, leider ist seine Leitung noch besetzt, können Sie noch weiter warten?
I'm afraid I'm getting no reply.	Leider bekomme ich keine Antwort.
I'm afraid he isn't answering his extension.	Leider gibt er keine Antwort an seinem Apparat.
I'm afraid he isn't at his desk/in his office just at the moment.	Leider ist er im Augenblick nicht an seinem Platz/in seinem Büro.
I'm afraid he's in a meeting at the moment and can't be disturbed.	Er ist im Moment leider in einer Sitzung und kann nicht gestört werden.
I'm afraid she's not available at the moment.	Es tut mir leid, aber sie ist im Moment nicht erreichbar.
Would you like to speak to someone else?	Möchten Sie gerne mit jemand anderem sprechen?
Would you like to call back later?	Möchten Sie später zurückrufen?
I'm afraid she's on another line.	Es tut mir leid, sie spricht gerade auf einer anderen Leitung.
I'm afraid he's on holiday this week.	Es tut mir leid, er ist diese Woche im

	Urlaub.
I'm afraid she's on her lunch break at the moment.	Es tut mir leid, sie ist gerade in der Mittagspause.

1.1.1.4 Clarification – Hinterfragen und klären

Could I ask you to repeat that, please?	Darf ich Sie bitten, das zu wiederholen?
I didn't quite catch what you said.	Ich habe nicht ganz verstanden, was Sie gesagt haben.
It's a very bad line. I wonder if you could speak up a little/I wonder if you could speak a little louder.	Es ist eine sehr schlechte Verbindung. Würden Sie bitte etwas lauter sprechen.
What was your name again, please?	Wie war Ihr Name nochmal?
Could you spell that for me, please?	Könnten Sie das bitte für mich buchstabieren?
I didn't quite get that.	Das hab ich nicht ganz verstanden.
Is that "A" as in "alpha"?	Ist das ein "A" wie "Anton"?
I'll spell that for you.	Ich buchstabiere es für Sie.
I'm afraid I can't understand what you're saying.	Es tut mir leid, ich kann Sie nicht verstehen.
Could you speak slower, please?	Können Sie bitte etwas langsamer sprechen?
Can I just check what we've agreed?	Ich wiederhole unsere Vereinbarung noch einmal.

1.1.1.5 Taking and leaving messages – Nachrichten aufnehmen und hinterlassen

Would you like him to call you back later?	Soll er Sie später zurückrufen?
I wonder if I could get him to call you back later.	Soll er Sie später zurückrufen?
Would you like to call back later?	Möchten Sie später noch einmal anrufen?
Would you like to leave a message for him/her?	Möchten Sie eine Nachricht für ihn/sie hinterlassen?
I'd like to leave a message for ...	Ich möchte eine Nachricht für ... hinterlassen.
May I take a message?	Darf ich eine Nachricht für ... aufnehmen?
May I take your number?	Darf ich Ihre Nummer notieren?
Can I get him to call you back?	Soll er Sie zurückrufen?
Would you like her to call you back?	Soll sie Sie zurückrufen?

When can he/she get hold of you?	Wann kann er/sie Sie erreichen?
Can he/she reach you on that number?	Sind Sie unter dieser Nummer erreichbar?
Could you tell me at what time you expect him back?	Könnten Sie mir bitte sagen, wann Sie ihn zurückerwarten?
I'll try to get hold of him/her later.	Ich werde versuchen ihn/sie später zu erreichen.
Mr. William's called, and Mr. Johnson should call him back, when he has time/as soon as possible/as soon as he's available/ urgently.	Herr Williams rief an und Herr Johnson soll ihn zurückrufen, wenn er Zeit hat/so bald wie möglich/sobald er verfügbar ist/es ist dringend.
Alright, I'll make sure he gets that message. Thank you for calling.	In Ordnung, ich kümmere mich darum, dass er die Nachricht erhält. Danke für Ihren Anruf.

1.1.1.6 Making, changing and cancelling arrangements – Termine vereinbaren, ändern und absagen

Can we fix an appointment?	Können wir einen Termin vereinbaren?
How about Thursday?	Wie wär's mit Donnerstag?
What about 9 o'clock?	Wie wär's um 9 Uhr?
Let me check my diary.	Lassen Sie mich in meinem Terminkalender nachsehen.
Does that suit you?	Passt Ihnen das?
Would that be convenient for you?	Passt Ihnen das?
I'm sorry, I'm in a meeting then.	Tut mir leid, dann bin ich in einer Besprechung.
I'm afraid I'm visiting a customer then.	Tut mir leid, da habe ich einen Kundentermin.
So that's Monday, at 5.15 p.m. in your office.	Also, dann am Montag, 17.15 Uhr in Ihrem Büro.

1.1.1.7 Concluding the call – Verabschiedungsfloskeln

Thanks for calling, have a nice day.	Danke für Ihren Anruf, einen schönen Tag noch.
Thanks for your help, goodbye	Danke für Ihre Hilfe, auf Wiederhören.
Nice to talk to you, 'bye.	Danke für das Gespräch, tschüss.
Look forward to seeing you next Thursday then.	Dann freue ich mich auf unser Treffen nächsten Donnerstag.
Look forward to hearing from you in the next two weeks.	Dann freue ich mich darauf, in den nächsten zwei Wochen von Ihnen zu hören.
I'll get back to you as soon as possible.	Ich melde mich sobald wie möglich wieder bei Ihnen.
We'll be in touch next week.	Wir hören nächste Woche voneinander.

1.1.2 FACE TO FACE – IM PERSÖNLICHEN GESPRÄCH

1.1.2.1 Greetings and farewells – Begrüßung und Verabschiedung

Good afternoon, can I help you?	Guten Tag, kann ich Ihnen helfen?
Hello, how can I help you?	Hallo, wie kann ich Ihnen helfen?
Can I be of any assistance?	Kann ich behilflich sein?
Good morning, what can I do for you?	Guten Morgen, was kann ich für Sie tun?
I hope you enjoy your visit.	Ich hoffe, Sie genießen Ihren Besuch.
I hope you enjoy your stay with us!	Einen angenehmen Aufenthalt!
How nice to see you again!	Wie schön, Sie wiederzusehen!
Hello again, Mr. Grey! How are you today?	Hallo, Mr. Grey! Wie geht es Ihnen heute?
It's really nice to see you again!	Es ist wirklich schön, Sie wiederzusehen!
Welcome back!	Willkommen zurück!
Is there anything else I can do for you?	Kann ich sonst noch etwas für Sie tun?
Have an enjoyable day!	Ich wünsche Ihnen einen angenehmen Tag.
Have a pleasant day.	Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.
How was the journey?	Wie war die Reise?
Did you have a good flight?	Hatten Sie einen guten Flug?
Are you visiting for a while?	Sind sie länger zu Besuch?
How was the traffic?	Wie war der Verkehr?
Goodbye, it's been nice meeting you.	Auf Wiedersehen, es war schön, Sie kennen zu lernen.
Have a safe trip.	Gute Reise.
Have a nice day.	Ich wünsche Ihnen einen schönen Tag.
Drive carefully.	Fahren Sie vorsichtig.
I hope you enjoyed your stay.	Ich hoffe Sie haben Ihren Aufenthalt genossen.
Hope to see/welcome you again another time.	Ich hoffe Sie ein anderes Mal wiederzusehen/wieder begrüßen zu dürfen.
Look forward to seeing you next year.	Ich freue mich darauf, Sie nächstes Jahr wiederzusehen.
Goodnight.	Gute Nacht.

1.1.2.2 Enquiries – Anfragen

What time do you serve breakfast?	Um wieviel Uhr servieren Sie Frühstück?
Do I have to pay to use the sauna?	Muss ich für die Nutzung der Sauna bezahlen?
What time should I leave my room?	Wann sollte ich mein Zimmer verlassen haben?
What floor is my room on?	Auf welcher Etage befindet sich mein Zimmer?
Where's the nearest cash machine?	Wo ist der nächste Geldautomat?
When do the shops close?	Wann schließen die Läden?
Where can I get a (city) guide?	Wo kann ich einen Reiseführer bekommen?
Do you have a map of the town/city/region?	Haben Sie einen Stadtplan/eine Karte der Region?
How long does it take to get to the town/city centre?	Wie lange dauert es, zum Stadtzentrum zu kommen?
Do they sell newspapers anywhere round here?	Kann man hier irgendwo Zeitungen kaufen?
Can you tell me how to get to the cathedral?	Können Sie mir sagen, wie ich zum Dom komme?
How do I get to the station from here?	Wie komme ich von hier zum Bahnhof?
How far is the airport?	Wie weit ist der Flughafen entfernt?
I'd like to hire a car. Could you help me, please?	Ich möchte ein Auto mieten. Könnten sie mir bitte helfen?
I'm thinking about seeing some of the surrounding countryside. How do I go about it?	Ich denke darüber nach, mir einiges in der Umgebung anzusehen. Wie gehe ich da vor?
I'm interested in visiting some local historical buildings. Which ones do you suggest?	Ich möchte gerne ein paar historische Bauten besuchen. Welche können Sie mir empfehlen?
What is there for kids to do around here?	Was können Kinder hier in der Umgebung machen?

1.1.2.3 Requests – Bitten

Have you got any vacancies/vacant rooms?	Haben Sie freie Zimmer?
I'd like a single room with shower for a couple of nights.	Ich möchte ein Einzelzimmer mit Dusche für einige Nächte.
Can I have a double room with ensuite bathroom?	Kann ich ein Doppelzimmer mit Badezimmer haben?
Can I have a wake-up call at 7 a.m., please?	Kann ich bitte einen Weckruf um 7.00 Uhr haben?
Could you give me a call at 8 a.m., please?	Könnten Sie mich bitte um 8.00 Uhr anrufen?
Can I settle the bill now, please?	Kann ich bitte jetzt die Rechnung begleichen?
I'd like to pay my bill, please.	Ich möchte bitte meine Rechnung bezahlen.
Can I have a receipt?	Kann ich eine Quittung bekommen?
Could you book me a taxi to the station for 8 a.m., please?	Könnten Sie mir bitte für 8.00 Uhr ein Taxi zum Bahnhof rufen?
Could you turn the heating down in room 122, please?	Könnten Sie bitte die Heizung im Raum 122 herunterdrehen?
Could you send someone to have a look at the TV please?	Könnten Sie mir bitte jemanden schicken, um nach dem Fernseher zu schauen?
You're (very) welcome!	Gern geschehen.
It's a pleasure.	Gern geschehen.

1.1.2.4 Clarification – Hinterfragen und klären

I'm sorry, I didn't catch that. Could you repeat the name, please?	Es tut mir leid, ich habe das nicht verstanden. Könnten Sie bitte den Namen wiederholen?
Could you spell that for me, please?	Wie buchstabiert man das?
Is that with a "C"?	Schreibt man das mit einem „C“?
Could you write that down for me, please?	Könnten Sie das bitte für mich aufschreiben?
I'm terribly sorry, could you speak a little slower, please?	Es tut mir schrecklich leid, könnten Sie bitte etwas langsamer sprechen?
I'm so sorry, I don't understand. Would you mind waiting a moment? I'll fetch someone who'll be able to help.	Es tut mir so leid, ich verstehe nicht. Macht es Ihnen etwas aus, einen Moment zu warten? Ich werde jemanden herbeiholen, der Ihnen helfen kann.
Excuse me a moment, I'll have to check.	Entschuldigen Sie mich bitte einen Moment, ich muss nachschauen.

I'll just have to find out.	Das muss ich eben nachschauen.
I'm afraid I don't know.	Ich befürchte, das weiß ich nicht.
I'm not quite sure, I'm afraid.	Da bin ich mir nicht wirklich sicher, befürchte ich.
I'm sorry, I don't really know.	Es tut mir leid, da bin ich mir nicht sicher.
Just one moment, please, I'll ask one of my colleagues.	Einen Moment, bitte. Ich werde einen meiner Kollegen fragen.
Would you mind if we just checked what I've written to make sure I've understood properly?	Macht es Ihnen etwas aus, wenn wir prüfen, was ich aufgeschrieben habe, um sicherzustellen, dass ich es richtig verstanden habe?

1.1.2.5 Giving information – Informationen erteilen

By the way, you might be interested to know that ...	Übrigens, es dürfte Sie interessieren, dass ...
The pool closes at ten at night.	Der Pool schließt um zehn Uhr abends.
There's always someone at the desk/reception if you need anything.	Es ist immer jemand am Schalter/an der Rezeption, falls Sie etwas benötigen.
Shops generally close at 4 p.m. on Saturdays.	Samstags schließen die Läden normalerweise um 16.00 Uhr.
They'll certainly be able to tell you at the Tourism Office.	In der Touristinformation werden sie Ihnen sicherlich helfen können.
I'm afraid we don't serve evening meals.	Es tut mir leid, unsere Küche ist am Abend geschlossen.
I'm afraid we're not serving meals at the moment.	Es tut mir leid, unsere Küche ist zur Zeit geschlossen.
There's a taxi stand right outside the hotel.	Direkt vor dem Hotel gibt es einen Taxistand.
You could get a number 37 bus. The stop is opposite the Post Office. You'll see it if you turn left outside the entrance.	Sie können den Bus Nr. 37 nehmen. Die Haltestelle ist gegenüber der Post. Sie werden sie sehen, wenn Sie raus und dann nach links gehen.
Go straight ahead to the traffic lights, turn left and take the third turn on the right.	Gehen Sie geradeaus bis zur Ampel, biegen Sie links ab und biegen dann in die dritte Straße auf der rechten Seite ein.
The show starts at 7.30 p.m., but you should plan to get there at least an hour earlier.	Die Show beginnt um 19.30 Uhr, aber Sie sollten mindestens eine Stunde früher dort sein.
Here we are, this is number 101.	Da wären wir... Zimmer Nummer 101.
The door locks like this ...	Die Tür läßt sich folgendermaßen schließen ...

And over here is the ...	Und hier drüben ist ...
It works like this ...	Es funktioniert folgendermaßen ...
If you want to open the window, turn the handle to a horizontal position and pull. It'll open towards you like a door. If you turn the handle upwards, the top of the window will tilt towards you.	Wenn Sie das Fenster öffnen wollen, drehen Sie den Griff waagrecht und ziehen dann. Es wird sich wie eine Tür zu Ihnen öffnen. Drehen Sie den Griff nach oben, kippt das Fenster in Ihre Richtung.
If you want to adjust the ...	Wenn Sie ... regeln wollen ...
Slide the key card into the lock from above and turn the handle.	Stecken Sie die Schlüsselkarte von oben in das Schloss und drücken Sie dann die Klinke.
For hot water turn the shower control clockwise, for cold anti-clockwise.	Für heißes Wasser drehen Sie die Dusche im Uhrzeigersinn, für kaltes entgegen dem Uhrzeigersinn.

1.1.2.6 Making suggestions and recommendations – Anregungen und Empfehlungen

Would you like to come this way?	Würden Sie mir bitte folgen?
Would you like to take a seat?	Bitte nehmen Sie Platz.
Why don't you take a look at the old town square?	Warum werfen Sie nicht einen Blick auf den Platz der Altstadt?
If I were you I'd take a boat trip along the river.	Wenn ich Sie wäre, würde ich eine Bootsreise den Fluss entlang machen.
You might find the museum interesting.	Vielleicht interessiert Sie das Museum.
Why don't you try one of the restaurants off the market?	Warum versuchen Sie nicht eines der Restaurants in der Nähe des Marktes.
You should see the cathedral.	Sie sollten die Kathedrale sehen.
The beer gardens along the river are very popular.	Die Biergärten entlang des Flusses sind sehr beliebt.
You could hire a car and drive up into the hills.	Sie könnten ein Auto mieten und in die Berge fahren.
If you're culturally interested there's a very good theatre.	Falls Sie an Kunst interessiert sind, gibt es dort ein sehr gutes Theater.
I can recommend the restaurant just opposite the hotel.	Ich kann das Restaurant genau gegenüber vom Hotel empfehlen.
May I recommend the fish?	Darf ich den Fisch empfehlen?

1.1.2.7 Making complaints – Beschwerden

The light in my room doesn't work.	Das Licht in meinem Zimmer ist defekt.
I think the wash basin's blocked.	Ich denke, das Waschbecken ist verstopft.
It seems I can't close the window.	Es gelingt mir nicht, das Fenster zu schließen.
The people in the room next door are very noisy.	Die Leute im Nebenzimmer sind sehr laut.
The telephone's broken.	Das Telefon ist defekt.
I don't manage to work the remote control.	Ich kann die Fernbedienung nicht bedienen.
My room's incredibly cold. Could you adjust the heating, please?	Mein Zimmer ist unglaublich kalt, könnten Sie bitte die Heizung regeln?
Can you check the bill, I think you've made a mistake. I think I've been overcharged.	Können Sie die Rechnung prüfen, ich glaube Sie haben einen Fehler gemacht. Ich glaube, mir wurde zu viel berechnet.
The coach was late again this morning.	Der Reisebus war heute Morgen wieder zu spät.
I didn't order that.	Das habe ich nicht bestellt.
The information you gave me was wrong.	Die Information, die Sie mir gaben, war falsch.
The map's wrong.	Die Karte/der Stadtplan ist falsch.
We've paid for that already.	Dafür haben wir schon bezahlt.
You've given us the wrong change.	Sie haben uns falsch herausgegeben.
My luggage hasn't arrived.	Mein Gepäck ist nicht angekommen.
Someone's been through my bags. Some things are missing.	Jemand ist an meinen Taschen gewesen. Einige Dinge fehlen.
The guide wasn't very professional.	Der Reiseführer war nicht sehr professionell.
The driver was extremely rude.	Der Fahrer war sehr unverschämt/ unhöflich.
That's far too expensive.	Das ist viel zu teuer.
It wasn't good value for money.	Das war kein gutes Preis-Leistungs- verhältnis.
That's not what we agreed.	Das haben wir so nicht vereinbart.
The beds are uncomfortable.	Die Betten sind unbequem.
The main course was cold.	Der Hauptgang war kalt.
There's nowhere to park.	Es gibt nirgendwo Parkmöglichkeiten.
I've already asked that.	Das habe ich schon einmal gefragt.
They told me the banks would be open.	Mir wurde gesagt, dass die Banken geöffnet wären.
I'm sorry to trouble you, but there seems to be a problem.	Es tut mir leid, Sie zu stören, aber es gibt scheinbar ein Problem.

Have you got a moment?	Haben Sie einen Moment Zeit?
I want to complain.	Ich will mich beschweren.
Are you supposed to be in charge here?	Sind Sie hier zuständig?
I was wondering if you could help me – there appears to be a little difficulty.	Können Sie mir vielleicht helfen – da scheint es eine kleine Schwierigkeit zu geben.
I demand to see the person in charge immediately.	Ich verlange, umgehend die zuständige Person zu sprechen.
I don't like to complain, but...	Ich beschwere mich ungern, aber ...

1.1.2.8 Apologies – Entschuldigungen

Oh dear. I'm sorry to hear that.	Oh, es tut mir leid, das zu hören.
Certainly. Is there a problem?	Sicher. Gibt es ein Problem?
I'll just take some details.	Ich notiere mir nur einige Einzelheiten.
Could you describe...	Können Sie beschreiben ...
Let me see if I can help. I just need a few details.	Lassen Sie mich sehen, ob ich Ihnen helfen kann. Ich brauche nur einige Einzelheiten.
I'm terribly sorry, but there has been a bit of a problem.	Es tut mir furchtbar leid, aber da gab es ein kleines Problem.
If I could just explain...	Wenn ich Ihnen nur erklären könnte ...
I'll see if I can sort it out.	Ich werde sehen, ob ich das klären kann ...
This is what I'll do... / I'll tell you what I'll do...	Ich werde ... / Lassen Sie mich Ihnen versichern, ich werde ...
The problems were due to...	Die Probleme wurden verursacht durch ...
I'm sure you can understand...	Ich bin mir sicher, dass Sie verstehen werden ...
I can only apologize for...	Ich kann mich nur für ... entschuldigen.
Please accept my sincere apologies.	Bitte entschuldigen Sie vielmals.
I'm ever so sorry about the delay.	Ich möchte mich vielmals für die Verspätung entschuldigen.
I'm terribly sorry about the disturbance.	Ich möchte mich vielmals für die Störung entschuldigen.
I'm very sorry you had to wait.	Es tut mir sehr leid, dass Sie warten mussten.
I'm sorry you were bothered.	Es tut mir leid, dass Sie gestört wurden.
I apologise for the mix-up.	Ich entschuldige mich für das Durcheinander.
I'd like to apologise on behalf of the hotel for the mistake.	Ich möchte mich im Namen des Hotels für den Fehler entschuldigen.
We deeply regret the inconvenience.	Wir bedauern die Unannehmlichkeiten zutiefst.

I'll send someone up to have a look immediately.	Ich werde sofort jemanden hochschicken, um einen Blick darauf zu werfen.
I'll get right onto it.	Ich werde mich sofort darum kümmern.
I'll investigate your complaint in detail.	Ich werde Ihrer Beschwerde in allen Einzelheiten nachgehen
I'll investigate what the problem was and will get back to you as soon as possible.	Ich werde herausfinden, was das Problem war und mich so bald wie möglich bei Ihnen melden.
I'll look into the matter as soon as possible.	Ich werde mich so bald wie möglich um diese Angelegenheit kümmern.
I'll report your complaint to the manager.	Ich werde Ihre Beschwerde an den Manager weiterleiten.
I'll see what I can do.	Ich werde sehen, was ich tun kann.
I'm sorry to hear that. What was the problem?	Es tut mir leid das zu hören. Wo lag das Problem?

1.2. WRITTEN ENGLISH – SCHRIFTLICHES ENGLISCH

1.2.1 FORMALITIES AND ABBREVIATIONS – FORMALITÄTEN UND ABKÜRZUNGEN

1.2.1.1 Acknowledgement of receipt – Empfangsbestätigung

Thank you very much for your enquiry dated 12 th January.	Wir danken Ihnen vielmals für Ihre Anfrage vom 12. Januar.
I should like to confirm receipt of your letter dated 12 th January.	Hiermit bestätige ich den Empfang Ihres Schreibens vom 12. Januar.
Thank you very much for your enquiry which we received today.	Ihre Anfrage haben wir heute dankend erhalten.
Thank you for your letter dated 12 th January in which you enquired about hotel allocations for 2005.	Heute erhielten wir dankend Ihre Anfrage vom 12. Januar nach Zimmerkontingenten für 2005.
Thank you very much for your enquiry requesting information on the Königswinter area which we received today.	Wir danken Ihnen für Ihre Anfrage nach Informationen über die Gegend um Königswinter, die heute bei uns eingegangen ist.
I read your letter dated 15 th January with interest in which you requested information on the Königswinter area.	Mit Interesse habe ich Ihr Schreiben vom 15. Januar gelesen, in dem Sie uns um Informationen über die Gegend um Königswinter baten.
In reply to your letter dated 15 th July requesting information on the Königswinter area ...	Bezugnehmend auf Ihr Schreiben vom 15. Juli, in dem Sie uns um Informationen über die Gegend um Königswinter baten, ...
I was pleased to read in your letter dated 15 th January that your company is considering Königswinter for its 2005 convention.	Mit Freude habe ich Ihrem Schreiben vom 15. Januar entnommen, dass Ihre Firma Königswinter für Ihren Kongress 2005 in Erwägung zieht.
Thank you for your enquiry. Enclosed you will find a catalogue giving detailed information about our conference centre.	Vielen Dank für Ihre Anfrage. Anbei erhalten Sie einen Katalog mit detaillierten Informationen zu unserem Konferenzzentrum.
It was a pleasure to receive your letter today. We are enclosing the price list and catalogue which you requested.	Wir haben uns über Ihren Brief gefreut, den wir heute erhielten. Anbei senden wir Ihnen die Preisliste und den Katalog, die Sie angefordert haben.
It was nice to hear from you again and to learn that your stay in Germany was so pleasant.	Es war nett, wieder von Ihnen zu hören und zu erfahren, dass Sie einen so angenehmen Aufenthalt in Deutschland hatten.
Please find enclosed our prospectus with details about the facilities of the King George Hotel.	In der Anlage erhalten Sie unser Prospekt mit Einzelheiten über die Ausstattung des King Georg Hotels.

1.2.1.2 Follow-up – Folgeschreiben

I am writing to you concerning your reservation for the Art Appreciation Society in August.	Mein Schreiben betrifft Ihre Reservierung für den Kunstverein im August.
With regards to my visit/letter/telephone call I have pleasure in enclosing the literature which you requested.	Bezugnehmend auf meinen Besuch/Brief/Anruf übersende ich Ihnen gerne die gewünschte Literatur.
Following my visit to your office I am sending you the requested information.	An meinen Besuch in Ihrem Büro anknüpfend übersende ich Ihnen die gewünschte Information.
In response to your fax dated 12 th January I must point out that we do not handle theatre bookings.	Bezugnehmend auf Ihr Fax vom 12. Januar muss ich Sie darauf hinweisen, dass wir keine Theaterreservierungen vornehmen.
You will recall that during my recent visit we discussed the possibility of your company representing holiday homes in the Munich area.	Sie werden sich daran erinnern, dass wir bei meinem Besuch kürzlich die Möglichkeit Ihrer Firma besprochen, im Münchner Raum Ferienhäuser zu vermitteln.

1.2.1.3 Information – Informationen

Our company specialises in hosting conventions and creating programmes for special interest groups.	Unsere Firma ist darauf spezialisiert, Kongresse zu veranstalten und Programme für Gruppen mit besonderen Interessengebieten zu erstellen.
By this letter we would like to introduce you to our new hotel.	Mit diesem Schreiben möchten wir Ihnen unser neues Hotel vorstellen.
I am delighted to be able to tell you that Blackpool has even more to offer in 2005 than before.	Es ist mir ein Vergnügen, Ihnen mitteilen zu können, dass Blackpool 2005 noch mehr als zuvor zu bieten hat.
You will in no doubt be pleased to learn that the conference facilities in Northern England have been improved.	Sie werden zweifellos erfreut sein, dass die Konferenzeinrichtungen in Nordengland verbessert wurden.

1.2.1.4 Conclusion – Schluss

Thank you very much for entrusting your clients to us and we look forward to hearing from you again soon.	Wir danken Ihnen, dass Sie uns Ihre Kunden anvertrauen und freuen uns, wieder von Ihnen zu hören.
May I take/use this opportunity to congratulate you to ... ?	Darf ich die Gelegenheit nutzen, Ihnen zu ... zu gratulieren?
May I take/use this opportunity to wish you ... ?	Darf ich die Gelegenheit nutzen, Ihnen ... zu wünschen.
Please write to us again if you have any further questions or call us at the above telephone number.	Sollten Sie weitere Fragen haben, wenden Sie sich bitte schriftlich oder unter obiger Telefonnummer an uns.
We would be happy to provide you with any other information you may require.	Es wäre uns eine Freude, Ihnen weiteres Informationsmaterial zu schicken/geben.
Please do not hesitate to contact me/us for any further assistance which you may require.	Bitte zögern Sie nicht, mich/uns zu kontaktieren, sollten Sie weitere Hilfe benötigen.
I look forward to hearing from you at your earliest convenience/in the near future/in the not-too-distant future/before too long.	Ich freue mich, baldmöglichst/in naher Zukunft/in nicht allzu ferner Zukunft/bald von Ihnen zu hören.
You may rest assured that we will do everything possible to make this promotion/campaign/convention a success for all concerned.	Seien Sie versichert, dass wir alles tun werden, um diese Aktion/Kampagne/Kongress zu einem Erfolg für alle Beteiligten zu machen.
Once again we would like to thank you for your letter and are welcome to answer any further questions you may have.	Wir danken Ihnen nochmals für Ihr Schreiben und sind gerne bereit, Ihnen weitere Fragen zu beantworten.
We shall of course be pleased to supply you with any further information which you may require.	Sollten Sie weitere Informationen benötigen, werden wir Ihnen diese selbstverständlich gerne senden.
Assuring you of our best attention at all times I/we remain ...	Wir werden Ihnen jederzeit unsere volle Aufmerksamkeit widmen und verbleiben ...
Yours faithfully, (If the letter begins "Dear Sir/Madam")	Hochachtungsvoll/mit freundlichen Grüßen (wenn der Brief mit "Sehr geehrte Damen und Herren" beginnt)
Yours sincerely, (If the letter begins with a named person, e.g. "Dear Mr. Miller/Dear Ms. Smith")	Ihr ergebener/mit freundlichen Grüßen (wenn der Brief mit einem Namen beginnt, z.B. "Sehr geehrter Herr Miller/Sehr geehrte Frau Smith")

1.2.1.5 Abbreviations – Abkürzungen

e.g.	z.B
i.e.	d.h.
etc.	usw.
p.p.	i.A.
p.s.	PS
re./ref./with ref.	bzgl.
enc./encl.	(im) Anhang
Mr.	Herr
Mrs./Ms.	Frau
Miss	Frau

1.2.2 ENQUIRIES AND REQUESTS – ANFRAGEN UND BITTEN

Herrn
M. Sevastus
Leotours
Rhodos 25
Alex Diakon Street
P.O. Box 001
Griechenland

1. März 2005

Sehr geehrter Herr Sevastus,

mit Interesse haben wir Ihr Informationsmaterial über Rundreisen und Pauschal-
aufenthalte in Griechenland erhalten.

Reiseland Ferienwelt ist ein neuer Reiseveranstalter in Mitteldeutschland, der sich zur
Aufgabe gestellt hat, insbesondere Kulturreisen anzubieten. Wir beabsichtigen, in
unseren Sommerkatalogen 2005 vor allem Rundreisen durch Europa aufzunehmen und
interessieren uns für Ihr Angebot "Klassische Rundreise durch Griechenland".

Wir gehen davon aus, dass wir in der Zeit vom 01.05.-31.10.2005 pro Monat zwei
Reisegruppen mit 25-30 Personen zusammen bekommen werden.

Wir arbeiten mit einem zentralen Computerreservierungssystem und haben in
Mitteldeutschland 30 Filialen und Agenturen, die unsere Produkte vertreiben. Deshalb
benötigen wir ein festes Kontingent, das wir bis mindestens 30 Tage vor Abreise der
Gruppen garantieren können.

Die Reisegruppen sollten durch einen deutschsprachigen Reiseleiter von Ihrer Seite
begleitet werden.

Erste Absprachen mit einer Fluggesellschaft ergaben, dass die Anreise jeweils Montag
vormittags erfolgen könnte, während der Rückflug für den darauf folgenden Montag in
den Nachmittagsstunden vorgesehen ist.

Wir stellen uns die Unterbringung der Reiseteilnehmer in 3-Sterne-Hotels vor und
beabsichtigen, Halbpension in das Reiseangebot aufzunehmen.

Sollten Sie an einer Zusammenarbeit interessiert sein, bitte ich Sie, uns kurzfristig
mitzuteilen, ob Sie uns die gewünschten Kapazitäten zur Verfügung stellen können,
welche Konditionen und Preise Sie fordern und um einen konkreten Programmvorschlag
für diese Gruppen.

Ich freue mich, baldmöglichst von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

Hans Müller
Geschäftsführer

Mr. Sevastus
Leotours
Rhodos 25
Alex Diakon Street
P.O. Box 001
Greece

1st March 2005

Dear Mr. Sevastus,

We have read with interest the information you sent us on tour arrangements and package holidays in Greece.

Reisebüro Ferienwelt is a new tour operator in Central Germany, concentrating mainly on cultural tours.

For our 2005 summer catalogue we intend including European tours and are interested in your "Classical Tour through Greece".

During the period 01.05.-31.10.2005 we expect to have two groups per month, each consisting of 25-30 persons.

We work with a computerised central reservations system and have 30 branches and companies throughout Central Germany selling our products.

We therefore need to be given a fixed allocation which we can hold until at least 30 days before the departure date.

The groups should be accompanied by a German speaking guide provided by you.

Initial discussions with an airline have revealed that the outward trip for each flight could be on a Monday morning, while the return flight is expected to be on the following Monday afternoon.

We would expect the passengers to be accommodated in 3-star hotels and intend offering half-board in the programme.

Should you be interested in co-operating with us I would ask you to let us know as soon as possible whether you can provide the required allocations, together with the conditions and prices which would apply, and a detailed proposal for the groups.

I look forward to hearing from you soon.

Best regards,

Hans Müller
Managing Director

Harvard Language Tours
London

23. September 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

auf der letzten Tourismusmesse in Berlin haben wir uns über Ihr Leistungsangebot an Sprachreisen informiert.

Wir sind ein neues Reiseunternehmen in Deutschland, dessen Kundenkreis vorrangig aus Schülern, Studenten und Lehrlingen besteht.

Wir konnten in den vergangenen Monaten ein großes Interesse unserer Kunden an Sprachreisen feststellen. Deshalb bitten wir Sie, uns konkrete Reiseangebote zu dieser Reiseart zu unterbreiten.

Wir denken an vier Reisegruppen à 25 Personen pro Monat. Die Unterrichtszeit und Reisedauer sollten einzeln aufgeführt sein. Die Unterkunft der Teilnehmer sollte vorrangig in Familien (privat) erfolgen, um den Lerneffekt zu erhöhen. Zu dem Reiseprogramm stellen wir uns Ausflüge in die Umgebung des Reiseziels, kulturelle Veranstaltungen und Museumsbesuche vor. Die Reiseziele könnten sowohl London als auch andere Städte in Mittelengland sein. Wichtig ist uns die Möglichkeit der Teilnahme an einem anerkannten Englischkurs.

Wir wären Ihnen für eine kurzfristige Übermittlung Ihrer Reiseangebote und der erforderlichen Konditionen dankbar, da wir bereits mit der Vorbereitung unseres neuen Kataloges für den Sommer 2005 begonnen haben und beabsichtigen, Sprachreisen in diesen Katalog aufzunehmen.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Jürgens
Geschäftsführer

Harvard Language Tours
London

23rd September 2005

Dear Sir or Madam,

At the recent travel fair in Berlin we obtained information on your language tour programme.

We are a new travel company in Germany whose clients primarily are school-children, students and apprentices.

In recent months we have noted a considerable interest amongst our clients in language tours. We would therefore like to ask you to send us specific offers relating to this type of travel.

We are considering four groups per month, each of 25 persons. Tuition periods and travelling time should be listed separately. Accommodation for the students should primarily be in families to increase the learning potential. As far as the programme is concerned we would anticipate excursions to the surrounding area, visits to cultural events and museums. The destinations chosen could be London or indeed any towns or cities in Central England. What is important to us is that the students can participate in a recognised English language course.

We would be grateful to receive details of your programmes and the relevant conditions from you as soon as possible, since we have already begun preparations for our new catalogue for summer 2005 and intend including language tours.

Best wishes,

Peter Jürgens
Managing Director

Philo-Studienreisen
Königsstraße 15
70173 Stuttgart

Verkehrsverein
Postfach ...
Dublin

Irland

10.06.2005

Betr. Aufenthalt für Reisegruppen in Dublin und Umgebung

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir sind eine der bedeutendsten Veranstalter von Studienreisen in Deutschland. Jedes Jahr werden von uns zwei bis drei Reisen nach Irland veranstaltet. Bei unseren Kunden handelt es sich hauptsächlich um Ärzte, Lehrer, Rechtsanwälte usw.

Um den Ansprüchen dieses Kundenkreises gerecht zu werden, bitten wir Sie um Vorschläge, wie ein dreitägiges Programm für Dublin und Umgebung gestaltet werden könnte. Normalerweise kommt die Gruppe am Samstagnachmittag am Flughafen an und fliegt Montag gegen Abend wieder ab.

Mit bestem Dank für Ihre Bemühungen,

XXX

Philo-Studienreisen
Königsstraße 15
70173 Stuttgart

Tourism association
P.O. Box ...
Dublin

Ireland

10th June 2005

Re: Group accommodation in Dublin and the surrounding area

Dear Sir or Madam,

We are one of the most important tour operators for educational trips in Germany. Each year two or three tours are organized to Ireland. Our clients are mainly doctors, teachers, lawyers, etc.

To meet the needs of this clientele we would like to ask you for suggestions for a three-day programme in Dublin and the surrounding area. The groups normally arrive on a Saturday afternoon and return in the late afternoon on Monday.

Many thanks for your (time and) effort / assistance / help / support,

XXX

Reisebüro Ferienwelt
Mittelstraße 23
10117 Berlin

15. März 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

meine Familie und ich planen eine Reise nach Deutschland und ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie uns einige Informationen geben könnten. Wir möchten am 10. Juni nach Berlin fliegen.

Können Sie uns bitte die Abflugszeiten der Flüge Montreal - Berlin übermitteln, den vollständigen Preis für ein Hin-und Rückticket von Montreal nach Berlin sowie die Ankunftszeiten in Berlin?

Ich habe auch einige Fragen zu internationalen Flügen. Mein Sohn ist 10 Jahre alt. Kann er verbilligt fliegen? Wieviel Gepäck ist bei Überseeflügen erlaubt? Brauchen wir einen Paß und ein Visum?

Ich möchte auch ein Auto mieten. Ich hoffe, Sie können mir helfen.

Für weitere Auskünfte, die Sie mir geben könnten sowie für die Hilfe Ihres Reisebüros bei meiner Buchung wäre ich Ihnen sehr dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

James Miller

Travel agency "Ferienwelt"
Mittelstraße 23
10117 Berlin

15th March 2005

Dear Sir or Madam,

My family and I are planning a trip to Germany and would be grateful if you could provide us with some information. We would like to fly to Berlin on 10th June.

Could you please send me the departure times of flights from Montreal to Berlin, the price of a full fare return-ticket from Montreal to Berlin and the arrival times in Berlin?

I also have some questions concerning international flights. My son is 10 years old. Can my son travel at a reduced rate? How much luggage is allowed on overseas flights? Do we need a passport and a visa?

I would also like to rent a car. I hope you can help me.

Any additional information you might be able to provide and assistance in booking would be highly appreciated.

Yours faithfully,

James Miller

Geschäftsführer
Superreisen
Adenauerallee 30
53113 Bonn

10. Oktober 2005

Sehr geehrter Herr XXX,

meine Firma - Miracle Products - ist gegenwärtig damit beschäftigt, unsere Jahresversammlung 2006 zu planen. Die Stadt Bonn ist als möglicher Tagungsort vorgeschlagen worden und u.a. Ihr Unternehmen als eines, das eine solche Veranstaltung organisieren kann.

Die Einzelheiten zur Versammlung und unsere Anforderungen sind folgende:

- Titel der Tagung: Jahresversammlung der Miracle Products
- Datum: 12.-15.05.2006
- Teilnehmerzahl: 65 Vertreter und 32 begleitende Ehefrauen
- Erforderliche Unterkunft: 32 Doppel- und 33 Einzelzimmer, alle mit Bad, Dusche, WC
- Mahlzeiten: Frühstück und Mittagessen können im Hotel selbst eingenommen werden; das Abendessen in Restaurants, die vom Hotel aus zu Fuß zu erreichen sind
- Tagungssaal und Geräte: Ein Sitzungssaal wäre am Morgen des 13., 14. und 15. Mai erforderlich. Er sollte mindestens 65 zu einem Podest gerichtete Plätze umfassen. Ebenfalls gebraucht werden eine Leinwand und ein Beamer sowie zwei Tischmikrophone.
- Damenprogramm: Für die 32 begleitenden Ehefrauen sollte zusätzlich ein interessantes und einfallreiches Damenprogramm geboten werden.

Sie werden Verständnis dafür haben, dass wir die Einzelheiten unserer Versammlung baldmöglichst festlegen möchten, und ich wäre Ihnen daher dankbar, wenn Sie sich dieser Angelegenheit alsbald widmen könnten.

Mit freundlichen Grüßen

David Hamilton
Manager

Manager
Supertours
Adenauerallee 30
53113 Bonn

10th October 2005

Dear Mr. XXX,

My company - Miracle Products - is currently involved in planning our 2006 convention. The city of Bonn has been suggested as a possible venue and your organisation as one of several capable of organising such an event.

The details of the convention and our requirements are as follows:

Convention title: Miracle Products Convention

Dates: 12th until 15th May 2006

Numbers attending: 65 delegates and 32 accompanying wives

Accommodation required: 32 double and 33 single rooms, all with private bath, shower and WC

Meals: Breakfast and lunch would be taken in the hotel itself; evening meals would be in local restaurants within walking distance of the hotel

Convention facilities: A meeting room with theatre-style seating will be required on the mornings of May 13, 14 and 15, large enough to accommodate 65 delegates facing a stage. A screen and a beamer will also be needed, as well as two table microphones.

Ladies' programme: An interesting and fancy ladies' programme should also be offered for the 32 accompanying wives.

You will appreciate that we would like to fix our convention details as soon as possible and I would therefore be grateful if you gave this matter your immediate attention.

Yours faithfully,

David Hamilton
The Manager

Herrn
H. Stark
Superreisen
Adenauerallee 30
53113 Bonn

21. November 2005

Sehr geehrter Herr Stark,

ich danke Ihnen für Ihre schnelle Antwort auf mein Schreiben vom 10. Oktober. Die Vorschläge, die Sie skizziert haben, klingen äußerst interessant, und ich kann Ihnen versichern, dass nunmehr eine große Aussicht darauf besteht, dass unsere Firma die Stadt Bonn für die Jahresversammlung 2006 auswählen wird.

Um uns bei der Entscheidungsfindung behilflich zu sein, wäre ich Ihnen jedoch um die Beantwortung der folgenden Fragen dankbar:

- a) Welche Reisemöglichkeiten würden Sie uns von London nach Bonn empfehlen?
- b) Welche Reisezeit wäre damit verbunden?
- c) Hat das Hotel Valentino einen eigenen Parkplatz?
- d) Verfügt das Hotel auch über Möglichkeiten zur Wäschereinigung?

Sobald ich Ihre Antwort auf diese Fragen erhalten habe, werden wir sicherlich in der Lage sein, über den Tagungsort für 2006 zu entscheiden.

Vielen Dank für Ihre Bemühungen.

Mit freundlichen Grüßen

David Hamilton

Mr. H. Stark
Superreisen
Adenauerallee 30
53113 Bonn

21st November 2005

Dear Mr. Stark,

Thank you for replying so promptly to my letter of 10th October. The proposals which you have outlined sound most interesting and I can assure you that there is now a strong chance that our company will select Bonn for the 2005 convention.

To assist us in making this decision, however, I would welcome your answer to the following questions:

- a) What in your opinion would be the best way for us to travel from London to Bonn?
- b) What travelling time would be involved?
- c) Does the Hotel Valentino have its own car park?
- d) Does the hotel also have laundry facilities?

As soon as I am in receipt of your reply to these points I feel sure that we will then be in a position to decide on the 2005 venue.

Thanking you for your invaluable assistance to date.

Yours sincerely,

David Hamilton

Herrn
H. Stark
Superreisen
Adenauerallee 30
53113 Bonn

26. November 2005

Sehr geehrter Herr Stark,

ich danke Ihnen für Ihr Schreiben vom 25. November 2005.

Nach sorgfältiger Abwägung sind wir der Meinung, dass es besser wäre, nach Bonn zu fliegen, als mit dem Schiff zu fahren. Da unsere Konferenz relativ kurz ist, möchten wir sicherstellen, dass unsere Delegierten ausgeruht ankommen und für die bevorstehenden geschäftlichen Sitzungen bereit sind.

In unserem früheren Briefwechsel haben wir bestimmte Aspekte hinsichtlich der Unterbringungs- und Transportvorkehrungen erörtert, deren unsere Firma bedarf. Mein Ausschuss hat mich gebeten, die näheren Umstände bezüglich des Damenprogramms zu klären.

Es ist unser Ziel, dass Ihr Besuch in Bonn gleichermaßen erfreulich und lohnend ausfällt. Dürfte ich Sie daher bitten, mir eine detaillierte Beschreibung der Programmpunkte zu geben, die Sie in Betracht ziehen.

Um mögliche Mißverständnisse zu vermeiden, sollte ich klarstellen, dass das Damenprogramm nur die drei Vormittage des Aufenthalts umfassen sollte. Die Nachmittage und Abende werden in Begleitung der Ehemänner verbracht. Ich glaube, dass nur zwei der Damen Deutsch sprechen, daher muss jede Aktivität, die Sie organisieren, eine englischsprachige Begleitung einschließen.

Ich würde mich freuen, Ihre Antwort mit der gewohnten Schnelligkeit und Gründlichkeit zu erhalten.

Mit freundlichen Grüßen

David Hamilton

Mr. H. Stark
Superreisen
Adenauerallee 30
53113 Bonn

26th November 2005

Dear Mr. Stark,

Thank you for your letter dated 25th November 2005.

After careful consideration we feel that flying to Bonn would be preferable to travelling by boat. Since our conference is relatively short, we would like to ensure that our delegates arrive refreshed and ready for the business sessions ahead.

In our earlier correspondence we discussed certain aspects of the accommodation and transport arrangements required by our company. My committee has asked me to clarify the situation regarding the ladies' programme.

It is our intention that their visit to Bonn will be enjoyable and rewarding. Could I therefore ask you to give me a more detailed description of the activities you consider?

To avoid any possible confusion I should make clear that the ladies' programme should only involve the three mornings of the stay. The afternoons and the evenings will be spent in their husbands' company. I believe that only two of the ladies speak German, so any activities which you organise must include an English speaking guide.

I should be happy to receive your reply with your usual promptness and efficiency.

Yours sincerely,

David Hamilton

Sparkasse Müller
Werbeabteilung
Theodor-Heuss Allee 123
91054 Erlangen

15. Juni 2005

Betr.: Oberösterreichausstellung 2006

Sehr geehrte Damen und Herren,

der Landestourismusverband Oberösterreich führt in seiner Funktion als zentrale Werbestelle für den oberösterreichischen Tourismus seit vielen Jahren Oberösterreichausstellungen in der Bundesrepublik Deutschland, insbesondere in Sparkassen, durch.

Da wir für 2006 als Werbeschwerpunkt Bayern bzw. Franken ausgewählt haben, wären wir sehr daran interessiert, unsere Oberösterreichausstellung in Ihrer Schalterhalle durchführen zu dürfen. Als Referenz dürfen wir Ihnen Sparkassen aus der diesjährigen Ausstellungssaison 2005 nennen: Sparkasse Schmidt, Buderusplatz 8, Herr Siegfried, Bezirkssparkasse Gießen, Johannesstraße, Herrn Dornhausen, Kreissparkasse Kassel, Kölnische Straße 8-10, Frau Schwenk.

Wir erlauben uns, Ihnen in der Beilage eine Mappe über die Zusammensetzung unserer Ausstellung zur ersten Information zu übersenden. Wir möchten Sie bitten, uns mitzuteilen, ob Sie grundsätzlich Interesse hätten, mit uns gemeinsam diese Oberösterreichausstellung in Ihrem Haus ca. zehn Tage lang im Februar oder März 2006 durchzuführen. Bezüglich der Kosten können Sie davon ausgehen, dass Ihnen für die Ausstellung selbst keinerlei Kosten entstehen. Wir würden Sie lediglich um Ihre Unterstützung bei der Kontaktaufnahme mit der Presse bzw. mit den örtlichen Reisebüros und sonstigen Multiplikatoren bitten.

Wir sind natürlich nach Ihrer grundsätzlichen Zustimmung gerne bereit, mit Ihnen persönlich Kontakt aufzunehmen, um die weitere Vorgangsweise für die Durchführung der Ausstellung zu besprechen.

Wir würden uns freuen, wenn wir bald von Ihnen eine grundsätzlich positive Entscheidung erhalten und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Mag. Karl Bornheim

Anlage
1 Informationsmappe

Müller Savings Bank
Advertising Department
Theodor-Heuss Allee 123
91054 Erlangen

15th June 2005

Re: Upper Austria Exhibition 2006

Dear Sir or Madam,

For many years the Upper Austrian Tourist Office in its capacity as the central promotional organisation for tourism in Upper Austria has organised Upper Austrian exhibitions in West Germany, particularly in savings banks.

As we have decided to feature Bavaria and Franken respectively in our 2006 promotional activities, we would be very interested in installing our Upper Austrian exhibition in your customer service area.

For your reference we would like to mention those savings banks which have participated in the 2005 exhibition season: The Schmidt Savings Banks, Buderusplatz 8, Mr. Siegfried, the Area Savings Banks Giessen, Johannesstraße, Mr. Dornhausen, the Country Savings Bank Kassel, Kölnische Straße 8-10, Mrs. Schwenk.

We have taken the liberty of enclosing a folder giving you an initial idea of the composition of the exhibition. We would like to ask whether you would be interested in principle in displaying this Upper Austrian exhibition in your office with our co-operation for about 10 days in February or March of next year.

As far as the costs are concerned, you may rest assured that no costs will arise of the exhibition. We would only ask you to assist us in establishing contact with the press, the local travel agencies and other potential sources.

Of course, once we have received your agreement in principle, we would be more than happy to contact you personally to discuss further steps in the organisation of the exhibition.

We would be very happy to receive a positive reply and remain

with best regards,

Karl Bornheim

Encl: 1 information folder

PLAYMOBILES INC.
Hansaallee 120
40547 Düsseldorf
Tel.: 0211-345786
Fax: 0211-345789

King George Hotel
z. H. des Leiters der Kongress-Abteilung
North Promenade
Blackpool
Lancashire HO1 5 RT
England

28. Juni 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir haben beschlossen, unsere diesjährige Konferenz in Blackpool abzuhalten und suchen ein Hotel, das uns die benötigte Unterkunft sowie Konferezeinrichtungen für den Zeitraum vom 12. bis einschließlich 15. Oktober anbieten kann.

Es werden insgesamt 60 Vertreter teilnehmen, von denen 15 von ihren Ehefrauen begleitet werden. Daher benötigen wir 45 Einzelzimmer und 15 Doppelzimmer mit Vollpension für die o.g. 4 Tage. Außerdem sollte morgens Kaffee und nachmittags Tee im Konferenzraum serviert werden.

Für die Besprechung benötigen wir einen Raum für 60 - 70 Personen mit Lautsprecheranlage und wenn möglich einer Bühne, auf der Vorlesungen gehalten und Vorführungen gegeben werden können. Es wird nicht nötig sein, Projektoren, Tafeln oder Leinwände zur Verfügung zu stellen; wir bringen unsere eigenen Geräte mit.

Bitte übersenden Sie uns Ihre Preisliste und lassen Sie uns wissen, ob Sie bereit sind, einen Nachlass für eine Gruppenbuchung zu gewähren. Wenn Sie uns ein günstiges Angebot für Unterkunft und Konferezeinrichtungen machen können, werden Sie mit weiteren Anfragen von anderen Zweigen unserer Organisation für 2005 rechnen dürfen.

In Erwartung Ihrer Antwort verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

Peter Heiligenhaus
Leiter der Marketingabteilung

PLAYMOBILES INC.
Hansaallee 120
40547 Düsseldorf
Tel. 0211-345786
Fax: 0211-345789

King George Hotel
attn: Conference Manager
North Promenade
Blackpool
Lancashire HPL 5 RT
England

28th June 2005

Dear Sir or Madam,

We have decided to hold our annual conference in Blackpool this year and are looking for a hotel which can offer us the necessary accommodation and conference facilities from 12th to 15th October inclusive.

There will be a total of 60 delegates, 15 of whom will be bringing their wives. Therefore we will need 45 single rooms and 15 doubles with full board for the four days. Provision should also be made for serving morning coffee and afternoon tea in the conference room.

For the meeting itself we will need a room that can accommodate 60 to 70 people, with sound equipment, and if possible a stage from which lectures and demonstrations can be given. We will be bringing our own visual aids with us, so it will not be necessary to provide projectors, boards or screens.

Kindly send us a price list and let us know if you are prepared to offer a discount for a block booking. If you can offer a competitive quotation for the accommodation and facilities, you can expect further enquiries from other branches of our organisation in 2005.

I look forward to receiving your reply.

Yours faithfully,

Peter Heilighaus
Marketing Manager

Herrn Peters
Leiter Verkauf Flugleistungen
Fluggesellschaft Tunis Air
Monastir

Tunesien

Berlin, 10. April 2005

Sehr geehrter Herr Peters,

bezugnehmend auf unser Gespräch am 20. März 2005 in Berlin bitte ich Sie um konkrete Informationen zu einem Charterprogramm Berlin - Monastir - Berlin im Sommer 2006.

Wie wir in unserem Gespräch erwähnten, beabsichtigen wir, in unserem Sommerprogramm 2006 Flugreisen nach Tunesien aufzunehmen.

Wir planen einen Umfang von 80 Reisen pro Woche, die voraussichtlich am 01. Mai 2006 beginnen. Der letzte Abflug sollte am 30. Oktober erfolgen.

Da wir davon ausgehen, dass für 80 Passagiere keine entsprechende Maschine zur Verfügung steht, wären wir zu einem Teilcharter mit einem anderen Reiseveranstalter bereit.

Erste Verhandlungen mit einem möglichen Partner haben von unserer Seite bereits stattgefunden.

Ich bitte Sie nunmehr um Übermittlung Ihrer Konditionen, wie möglicher Abflugtag, Flugpreis, Maschinentyp, Abflughäfen sowie mögliche Abflug- und Ankunftszeiten und Ihre Stornierungsbedingungen.

Ich freue mich, baldmöglichst von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

Heinz Müller
Leiter Verkauf

Mr. Peters
Sales Manager
Tunis Air
Monastir
Tunisia

Berlin, 10th April 2005

Dear Mr. Peters,

Referring to our discussion on the 20th March 2005 in Berlin, I would like to receive detailed information on your charter programme Berlin - Monastir - Berlin in summer 2006.

As we mentioned during our discussion we intend including Tunisia in our 2006 summer air tour programme.

We are planning 80 trips per week and expect to commence flights on 01st May 2006. The last return flight will be on 30th October.

Since we understand there is no plane available to place 80 passengers, we would be prepared to operate a part charter with a second tour operator.

We have therefore already had initial discussions with a potential partner.

I would now ask you to send us your proposal, stating possible flight days, air fare, aircraft type, airport of departure, arrival and departure times, as well as your cancellation conditions.

I look forward to hearing from you soon.

Yours sincerely,

Hans Müller
Sales Manager

430 Albany Avenue
West Fleet
Surrey WT9 4PJ

Seaview Hotel
100 East Cliff Drive
Budmouth
Dorset DT34 7JT

14th August 2005

Dear Sir or Madam,

I have just returned from a business trip, during which I spent the night of 3rd August at your hotel.

When I unpacked my suitcase I discovered that several things were missing: a portable iron, my address book and a Walkman. I stayed in several different hotels during the trip, but yours was the only one where I had to leave in a hurry because I did not receive a wake-up call. This is why I am fairly sure that I left all these things at your hotel.

Please let me know if you have found these items. If you were kind enough to send them to me, I will be happy to send you a cheque for the postage.

Yours sincerely,

S. Duckworth

430 Albany Avenue
West Fleet
Surrey WT9 4PJ

Seaview Hotel
100 East Cliff Drive
Budmouth
Dorset DT34 7JT

14. August 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich bin gerade von einer Geschäftsreise zurückgekommen, während der ich die Nacht des 3. August in Ihrem Hotel verbracht habe.

Als ich meinen Koffer ausgepackt habe, habe ich entdeckt, dass mehrere Dinge fehlten: ein Reise-Bügeleisen, mein Adressbuch und ein Walkman. Ich habe in mehreren verschiedenen Hotels während meiner Reise übernachtet, aber Ihres war das einzige, das ich in Eile verlassen musste, da ich keinen Weckruf erhalten habe. Daher bin ich ziemlich sicher, dass ich all diese Dinge in Ihrem Hotel vergessen habe.

Lassen Sie mich bitte wissen, ob Sie diese Dinge gefunden haben. Wenn Sie so nett wären, sie mir zu schicken, bin ich gerne bereit, Ihnen einen Scheck für das Porto zu schicken.

Mit freundlichen Grüßen

S. Duckworth

1.2.3 GIVING INFORMATION – INFORMATIONEN ERTEILEN

Sehr geehrter Hotelgast,

wir möchten Sie darauf aufmerksam machen, dass am Samstag, den 10.08.2005 in unserem Hotel eine Hochzeitsfeier stattfindet.

Auf Grund der Programmgestaltung zu dieser Feierlichkeit ist in den Abendstunden bis ca. 24 Uhr mit erhöhter Lärmbelastigung im Hotel zu rechnen.

Wir bitten Sie im Voraus um Verständnis hierfür.

Mit freundlichem Gruß

Hotel zur Linde

Dear hotel guest,

We would like to advise you that a wedding reception will be held in our hotel on Saturday, 10th August 2005.

Because of the celebrations there could well be increased noise level in the hotel until about midnight.

We would be grateful for your understanding in this matter.

Best wishes,

Hotel zur Linde

Information

Sehr geehrter Hotelgast,

in der Nacht zum 30. September 2005 findet die Umstellung der Sommerzeit auf die Winterzeit statt. Aus diesem Grunde werden um 3 Uhr nachts alle Uhren eine Stunde zurückgestellt. Wir bitten Sie, diese Zeitverschiebung in Ihrer individuellen Programmgestaltung zu beachten.

Dadurch wird auch eine Verschiebung unserer Öffnungszeiten im Restaurant verursacht, die Sie beachten sollten.

Die in Ihrem Zimmer befindlichen Weckuhren werden von uns zentral umgestellt.

Wir danken für Ihr Verständnis für die zu erwartenden Veränderungen und wünschen Ihnen weiterhin einen angenehmen Aufenthalt.

Mit freundlichem Gruß

Hotel zur Linde

Notice

Dear hotel guest,

Please note that in the night from 29th to 30th September 2005 we will change from summer time to winter time. For this reason all clocks will be put back by one hour at 3 o'clock.

We would therefore ask you to bear this in mind when planning your individual programme.

As a result there will be a change to our restaurant opening hours which you are asked to note.

The alarm-clock in your room will be automatically adjusted by us.

We would like to thank you for your understanding and wish you a pleasant stay.

Best wishes,

Hotel zur Linde

Herrn Steven Miller
4 Penny Lane
London
XXX

England

Kühlungsborn, 30. Juni 2005

Sehr geehrter Herr Miller,

Sie haben in der Zeit vom 23.07.-14.08.2005 in unserem Hotel ein Doppelzimmer gebucht.

Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass in diesem Zeitraum Handwerker im Hause sein werden, um die Wasserleitung zu reparieren.

Somit ist in diesem Zeitraum mit Lärmbelästigung durch Baumaßnahmen und mit zeitweiligem Ausfall der Wasserversorgung zu rechnen.

Es steht Ihnen natürlich frei, von Ihrer Reservierung zurückzutreten.

Sollten Sie trotz dieser Erschwernisse unser Angebot annehmen, würden wir Ihnen natürlich für die zu erwartenden Erschwernisse einen Rabatt auf den Zimmerpreis von EUR 25 gewähren.

Wir hoffen, dass Sie Verständnis für unsere Lage haben und dass wir Sie auch künftig als unseren Gast begrüßen können.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel Seeblick

Mr. Steven Miller
4 Penny Lane
London
XXX

England

Kühlungsborn, 30th June 2005

Dear Mr. Miller,

You have reserved a double room in our hotel for the period 23.07.-14.08.2005.

I am sorry to inform you that during that period we will have workmen in the hotel making repairs to the plumbing.

It is therefore possible that there will be some extra noise related to the repair work and possible interruptions to the water supply.

Accordingly you are quite at liberty to cancel your reservation.

If however you do wish to take the accommodation in spite of the disturbances, we are able to offer you a reduction on the room rate of EUR 25 per night.

We hope for your understanding in this matter and that we will be able to welcome you to our hotel on future occasions.

Best wishes,

Hotel Seeblick

XYZ Verlag
Schillerstraße 23
60313 Frankfurt/Main

28.06.2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

vielen Dank für Ihr Schreiben vom 22. Juni 2005, in dem Sie uns anbieten, in Ihrer Zeitung eine Anzeige zu schalten.

(Nachstehend zwei Alternativen)

a) Zu unserem Bedauern ist unser hierfür vorgesehener Etat bereits verplant, so dass wir von der Aufgabe eines Inserats Abstand nehmen müssen. Mit der Bitte um Verständnis verbleiben wir

b) Wie Sie wissen, ist es Aufgabe der DZT im Ausland, für den Tourismus in Deutschland zu werben. Da es sich bei der o.g. Zeitung um ein innerdeutsches Medium handelt, bedauern wir, von der Aufgabe einer Anzeige Abstand nehmen zu müssen. Wir empfehlen Ihnen jedoch, sich diesbezüglich mit dem Deutschen Tourismusverband in Bonn in Verbindung zu setzen, der für Werbung innerhalb Deutschlands zuständig ist.

Mit freundlichen Grüßen

XYZ Publishing Company
Schillerstraße 23
60313 Frankfurt/Main

28th June 2005

Dear Sir or Madam,

Thank you for your letter dated 22nd June, inviting us to place an advertisement in your newspaper.

(Two possible continuations)

a) Unfortunately the available budget is already committed so that we will be unable to place an advertisement on this occasion.

Hoping for your understanding in this matter, we remain

b) As you know, the role of the DZT abroad is to promote tourism in Germany. Since the above-mentioned newspaper is aimed at the domestic market we regret that we will be unable to place an advertisement. We would, however, recommend that you contact the German Tourist Association in Bonn as they are responsible for promotion within Germany.

With best wishes,

1.2.4 OFFERS – ANGEBOTE

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ihre Adresse haben wir dem English Tourist Board Handbuch über Ferienhäuser und -wohnungen entnommen.

Super - Reisen ist einer der bekanntesten deutschen Veranstalter von Reisen in die nordeuropäischen Länder. Um uns vorzustellen, fügen wir diesem Schreiben eine Kopie unseres diesjährigen Katalogs Großbritannien/Irland bei.

Wir haben vor, im kommenden Jahr unser Ferienhausangebot in England zu erweitern. Aus diesen Gründen möchten wir gern wissen, ob Sie an einer Kooperation interessiert wären.

Normalerweise arbeiten wir mit Ferienhausbesitzern wie folgt zusammen: Wir verfügen über ein Kontingent von ein bis zwei Einheiten (je nach Größe der Anlage). Ab dem 1. April werden Ferienwohnungen, für die keine Vermietung zustande kam, für die gesamte Saison aus dem Belegungskontingent freigegeben. Aufgrund der Katalogdruckkosten und EDV-Buchungssysteme ist dieses Kontingent dringend erforderlich.

Jede Buchung wird sofort avisiert, damit der Eigentümer immer über die Buchungssituation informiert ist. Vor dem 1.4.2005 können wir ebenfalls auf Anfrage unvermietete Einheiten aus dem Kontingent zurückgeben.

Sollten Sie sich für eine solche Zusammenarbeit interessieren, bitten wir Sie, baldmöglichst zurückzuschreiben und uns sämtliche Informationen über Ihre Ferienhäuser (mit Broschüren und Preisen) zuzusenden.

Wir freuen uns auf Ihre Antwort und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Super Reisen GmbH

Dear Sir or Madam,

We have taken your name and address from the English Tourist Board guide to self-catering accommodation.

Super-Reisen is one of Germany's most popular operators of tours to all parts of Northern Europe. By way of introduction we are enclosing a copy of this year's UK/Ireland catalogue.

We plan to increase the range of self-catering properties in England next year. For this reason we would like to know whether you would be interested in co-operating with us.

We normally work with owners of self-catering properties along the following lines: we hold an allocation of one or two units (depending on the total number available) with a release-date on unsold properties of 1st April for the whole season. Catalogue printing costs and computerised reservation systems make this allocation absolutely necessary.

Booking advice forms are sent to the owner immediately a booking has been made so that the owner is kept informed about the booking situation. Before 1st April 2005 we are also able to release unsold properties from the allocation on request.

If you are interested in co-operating similarly with us, please reply without delay, enclosing all relevant information concerning your properties including brochures, prices etc.

We look forward to hearing from you and remain

with best regards,

Super-Reisen GmbH

Herrn Jürgens
Geschäftsführer der
Juniortours GmbH
Pragerstraße 3
01069 Dresden

Sehr geehrter Herr Jürgens,

wir freuen uns über Ihr Interesse an unseren Sprachreisen und sind gerne bereit, Ihnen einige Programmvorschläge zu unterbreiten.

1. 16-Tage-Kurs mit 20 Stunden Unterricht in Brighton, Unterkunft mit Frühstück in Familien
Ausflüge nach Oxford (Universitätsstadt) und London mit Stadtrundfahrt und Besichtigung der wichtigsten Sehenswürdigkeiten
Sie können mit eigenem Bus anreisen, wir können aber auch den Transfer ab Fähre gewährleisten.
Preis pro Person mit eigenem Bus EUR 550; Preis mit Transfer und Busausflügen EUR 600
2. 22-Tage-Kurs mit 30 Stunden Unterricht in London, Unterkunft in einfachen Hotels, Doppelzimmer mit Vollpension
Programm: Stadtrundfahrt und Besichtigung der Sehenswürdigkeiten in London, Ausflug nach Oxford, Ausflug nach Stratford-upon-Avon und Besuch des Geburtshaus von Shakespeare.
Preis pro Person mit eigenem Bus EUR 700; mit Transfer und Busausflügen EUR 850
Die Anreise kann per Fähre entweder über Ostende-Dover oder über Eastbourne erfolgen.

Die von Ihnen gewünschten Kapazitäten können wir Ihnen zur Verfügung stellen. Wir übersenden Ihnen als Anlage einige Materialien zu unseren Kursen. Die Kurse sind weltweit anerkannt und vermitteln vor allen Dingen die Sprache praxisnah.
Wir danken Ihnen, dass Sie uns Ihre Kunden anvertrauen wollen und freuen uns, wieder von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen

Mary Farthing
Geschäftsführerin

Mr. Jürgens
General Manager
Junior Tourism
Pragerstraße 3
01069 Dresden

Dear Mr. Jürgens,

We were happy to learn of your interest in our language tours and are more than pleased to submit the following offers:

1. 16-day course in Brighton with 20 hours tuition, family accommodation on a bed & breakfast basis.
Excursions to Oxford (university town) and London with sightseeing tour visiting the most important attractions.
You can travel with your own bus, or alternatively we can arrange a coach transfer from the ferry.
Price per person using own bus EUR 550; price including transfer and coach-excursions EUR 600
2. 22-day course in London with 30 hours tuition, accommodation in tourist-class hotel, twin or double room with full board
Programme: City sightseeing tour of London, excursion to Oxford, excursion to Stratford-upon-Avon and visit to Shakespeare's birthplace.
Price per person using own bus EUR 700; incl. transfer and coach excursions EUR 850
Travel by ferry, via either Ostende-Dover or Eastbourne.

We can offer you the allocations which you require. We are also enclosing details of our courses. The courses are widely recognised and we lay great emphasis on practical language teaching.

We would like to thank you for entrusting your clients to us and look forward to hearing from you again.

Yours sincerely,

Mary Farthing
Manager

Mr. Hamilton
Miracle Products
123 Haymarket
London WC 1
England

30. November 2005

JAHRESVERSAMMLUNG DER MIRACLE PRODUCTS 2006

Sehr geehrter Herr Hamilton,

ich danke Ihnen für Ihr Schreiben vom 26. November, in dem Sie um nähere Einzelheiten zu dem für Ihre Versammlung vorgeschlagenen Damenprogramm bitten.

In meinem einleitenden Brief an Sie vom 15. November habe ich verschiedene Vorschläge skizziert, jetzt aber sehe ich mich in der Lage, Ihnen ein komplettes, für die Damen angemessenes, Programm vorzuschlagen.

12. Mai: Gemütliches Frühstück mit einer Modenschau. Stadtführung zu Fuß mit englischsprachiger Begleitung. Die Tour beginnt um 10.30 Uhr am Hotel und endet dort um 12.30 Uhr. Für den Nachmittag würden wir der Gruppe eine Busfahrt vorschlagen, die sie in die umgebende Landschaft führt.

13. Mai: Abfahrt vom Hotel mit dem Bus um 8.30 Uhr. An Bord eines Rheindampfers zu einer dreistündigen morgendlichen Rundfahrt, wiederum unter Teilnahme einer englischsprachigen Begleitung. Das Schiff hat ein eigenes Restaurant und eine Snackbar, so dass der Morgentee/-kaffee für die Gruppe kein Problem darstellt.

14. Mai: Abfahrt mit dem Bus um 8.30 Uhr zu einer Tour durch die Weinanbaugebiete, einschließlich des Besuchs dreier ausgewählter Weinberge und einer Weinprobe für Interessierte. Rückfahrt zum Hotel rechtzeitig zum Mittagessen.

Wir möchten hinzufügen, dass der Mai gewohntermaßen eine sehr reizvolle Zeit im Jahr ist, das Wetter normalerweise gut und das Programm, das wir zusammengestellt haben, dürfte sowohl den Vertretern als auch ihren Frauen den besten Eindruck von Bonn und seiner Umgebung vermitteln.

Ich hoffe sehr, dass wir die Freude haben werden, Sie in Bonn im Jahre 2006 willkommen zu heißen.

Mit freundlichen Grüßen

Harald Stark

Mr. Hamilton
Miracle Products
123 Haymarket
London WC 1
England

30th November 2005

MIRACLE PRODUCTS CONVENTION 2006

Dear Mr. Hamilton,

Thank you for your letter dated 26th November, requesting further details of the proposed ladies' programme for your convention.

In my initial letter to you dated 15th November, I outlined several suggestions, but I am now able to give you a complete programme which we would suggest as being appropriate for the ladies.

12th May: Comfortable breakfast with fashion show. Guided walking tour of the city, with English speaking guide. The tour will depart from the hotel at 10.30 and return at 12.30. We would suggest a coach tour for the group in the afternoon which could take them into the surrounding countryside.

13th May: Departure by bus from hotel at 8.30. Boarding a Rhine-Steamer for a 3-hour-morning cruise, again with English speaking guide. The boat has its own restaurant and snack-bar, so that morning tea/coffee for the group will not be a problem.

14th May: Departure by bus at 8.30 for a tour of the wine-growing areas, including visits to three selected vineyards and wine-tasting for those wishing it. Return to the hotel in time for lunch.

We would like to add that May is traditionally a very attractive time of year, the weather is normally good and the programme which we have arranged should give both the delegates and their wives the very best impression of Bonn and its surroundings.

I do hope that we will have the pleasure of welcoming you in Bonn in 2006.

Yours sincerely,

Harry Stark

Betr.: Ihre Anfrage

Sehr geehrte Frau Hamilton,

vielen Dank für Ihren Brief. Für die Tagung Ihres Fachverbandes am 23.10.2005 kann ich Ihnen unseren Tagungsraum zur Verfügung stellen, der 40 Personen Platz bietet.

Die Tagungsteilnehmer werden in komfortablen Ein- und Zweibettzimmern untergebracht. Preis pro Person und Tag:

Einbettzimmer	Zweibettzimmer
Vollpension EUR 110	EUR 100
Halbpension EUR 100	EUR 80

Mehrwertsteuer und Bedienungszuschlag sind in diesen Preisen enthalten.

Reiseleiter, die eine Gesellschaft von mindestens 20 Personen begleiten, erhalten Unterkunft und Verpflegung gratis.

Bitte schicken Sie uns beiliegende Reservierungskarte so bald wie möglich zurück, wenn Sie mit dem vorliegenden Angebot einverstanden sind.

Für das unserem Haus entgegengebrachte Vertrauen danke ich Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel Seeblick

Re: Your request

Dear Mrs. Hamilton,

Thank you very much for your letter. We confirm that we have a meeting room available for your association on 23rd October 2005, seating 40 persons.

The conference delegates will be accommodated in comfortable single and twin-bedded rooms. Prices per person and day:

Single room	Twin-bedded room
Full board EUR 110	EUR 100
Half board EUR 100	EUR 80

Prices include VAT and service charge.

Tour guides accompanying groups of at least 20 persons will receive accommodation and meals complimentary.

Please return the enclosed reservation form as soon as possible if you wish to accept this offer.

We would like to thank you for entrusting your enquiry to us.

Yours sincerely,

Hotel Seeblick

Frau Mary Hamilton
123 Haymarket
London WC 1

Greifswald, den 12. Mai 2005

Sehr geehrte Frau Hamilton,

vielen Dank für Ihre Anfrage. Leider können wir Ihre Zimmerbestellung nicht realisieren. In dem von Ihnen gewünschten Zeitraum findet in Greifswald ein internationaler Ärztekongress statt. Da dieser Kongress von staatlicher Seite gefördert wird, wurden alle Hotelzimmer für diesen Zeitraum vertraglich gebunden.

Deshalb sind wir leider nicht in der Lage, Ihnen ein Ersatzangebot in einem anderen Hotel anzubieten.

Wir bedauern sehr, Ihrem Reservierungswunsch nicht entsprechen zu können. Im Herbst dieses Jahres könnten wir Ihnen wunschgemäß ein Zimmer anbieten. Sollte es möglich sein, dass Sie Ihren Termin verändern können, würden wir uns sehr freuen, Sie in unserem Hause begrüßen zu dürfen. Bitte teilen Sie uns bald mit, ob eine Terminänderung möglich ist.

Haben Sie bitte Verständnis dafür, dass wir unter den gegebenen Umständen nicht in der Lage sind, Ihre Zimmerbestellung zu realisieren. Bitte fragen Sie trotzdem auch in Zukunft bei uns an.

Mit freundlichen Grüßen

Hotel zur Linde

Ms. Mary Hamilton
123 Haymarket
London WC 1

Greifswald, 12th May 2005

Dear Mrs. Hamilton,

Thank you very much for your enquiry. I regret we are unable to accept your accommodation booking. In the period you require there is an international medical congress in Greifswald. Since the medical congress receives governmental support, all available accommodation is committed.

Nor, unfortunately, can we offer you alternative accommodation in any other hotel.

We are sorry that we are unable to accept your reservation on this occasion. However, we would be able to offer you the accommodation you require in autumn. Should it be possible for you to change your dates we would be happy to welcome you to our hotel. Kindly let us know as soon as possible whether a change of date is possible.

We hope that you will appreciate why, under the circumstances described, we are unable to accept your accommodation booking, and look forward to being able to help you with your future enquiries.

Yours sincerely,

Hotel zur Linde

Herrn Peter Hamilton
123 Haymarket
London WC 1

England

Kühlungsborn, 19.04.2005

Zimmerreservierung

Sehr geehrter Herr Hamilton,

von der Kurverwaltung Kühlungsborn erhielt ich Ihre Anfrage. Ich kann Ihnen für die Zeit vom 02.07.2005 (Anreise) bis zum 23.07.2005 (Abreise) ein schönes Doppelzimmer mit Bad anbieten.

Preis pro Person und Tag:

Vollpension	EUR ...
Halbpension	EUR ...

Mehrwertsteuer und Bedienungszuschlag sind in diesen Preisen enthalten.

Zusatzbetten für Kinder im Zimmer der Angehörigen berechnen wir mitEUR. Wenn für Kinder, gleich welchen Alters, eigene Zimmer gewünscht werden, berechnen wir die gleichen Preise wie für Erwachsene.

Bitte schicken Sie die beiliegende Reservierungskarte so bald wie möglich zurück, wenn Sie mit vorliegendem Angebot einverstanden sind.

Für das unserem Haus entgegengebrachte Vertrauen danke ich Ihnen.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Müller

Mr. Peter Hamilton
123 Haymarket
London WC 1
England

Kühlungsborn, 19th April 2005

Room reservation

Dear Mr. Hamilton,

The local tourist office has forwarded your enquiry to me. I am able to offer you a beautiful double room with ensuite bathroom for the period 02.-23.07.2005.

Price per person per day

Full-board	EUR ...
Half-board	EUR ...

Prices include VAT and service charge.

Additional beds for children sharing their parents' room are available at a cost of EUR ...
If separate rooms are required for children, of whatever age, the normal adult room rate applies.

If you wish to accept this booking, please return the enclosed reservation form to us as soon as possible.

We would like to thank you for entrusting your enquiry to us.

Yours sincerely,

Peter Müller

Herrn Peter Hamilton
123 Haymarket
London WC 1

Dresden, 30. Juni 2005

Sehr geehrter Herr Hamilton,

vielen Dank für Ihre Anfrage.

Es freut mich, dass Sie auch in diesem Jahr Ihren Urlaub in Dresden verbringen wollen.

Ich kann Ihnen für die Zeit vom 17.08.2005 (Anreise) bis zum 02.09.2005 (Abreise) ein schönes Doppelzimmer mit Bad anbieten. Halbpension berechnen wir mit 100 EUR pro Person und Tag; bei Vollpension beträgt der Preis pro Person und Tag 140 EUR. Mehrwertsteuer und Bedienungszuschlag sind in diesen Preisen enthalten.

Bei Aufhalten von mindestens zwei Wochen gewähren wir eine 15 %-ige Ermäßigung.

Wir haben das gewünschte Zimmer vorläufig reserviert. Bitte überweisen Sie eine Anzahlung in Höhe von 50 EUR, wenn Sie die Reservierung wünschen. Wir werden dann Ihre Bestellung schriftlich bestätigen.

Für das Vertrauen, das Sie uns mit Ihrer Anfrage entgegengebracht haben, danke ich Ihnen sehr. Sicher werden Sie sich auch in diesem Jahr in unserem Haus wieder wohl fühlen.

Mit freundlichen Grüßen

Heinz Müller
Hotel zum Goldenen Reiter

Mr. Peter Hamilton
123 Haymarket
London WC 1

Dresden, 30th June 2005

Dear Mr. Hamilton,

Thank you very much for your enquiry.

I am pleased that you will once again be spending your holiday in Dresden. I can offer you a beautiful double room with ensuite bathroom for the period 17.08. (arrival) - 02.09.2005 (departure). The cost for half board will be EUR 100 per person, and for full board EUR 140 per day. Prices include value added tax and service charge.

For stays of least two weeks we can offer a 15 % reduction.

We have provisionally booked the room for you. Please send a deposit of EUR 50, if you wish to confirm the booking. We will then send you our written confirmation.

I would like to thank you for entrusting us with your enquiry and am sure you will enjoy your stay with us again this year.

Yours sincerely,

Heinz Müller
Hotel zum Goldenen Reiter

Travel Agency
z.H. Herrn Peter Smith
Conduit Street 10
London W.C. 2

Großbritannien

14. April 2005

Be.: Ihre Anfrage zu einem Angebot für die Aufnahme in Ihren Sommerkatalog 2005 für den Zeitraum April - Oktober

Bezug: Ihr Schreiben vom 10.4.2005/AZ

Sehr geehrter Herr Smith,

besten Dank für Ihre o.a. Anfrage. Ich danke Ihnen, dass Sie Königswinter in Ihrem Sommerkatalog 2005 aufnehmen möchten und unterbreite Ihnen folgendes Angebot:

a) Für Ihr Busreiseprogramm = 50 Personen
2 Übernachtungen mit Frühstück im Hotel Rheingold
Drachenfelsstraße 36
53639 Königswinter

Tel.: 02223-21048

zum HP-Preis: EUR 30 netto

Anreise jeweils Di-Do
Fahrer und Reiseleiter frei

b) Für Individualisten
7 Tage Übernachtung mit Frühstück ab EUR 120 netto in Pensionen und Privatunterkünften bis hin zu Hotels erster Klasse

Dieses Programm kann mit einem Aktivprogramm kombiniert werden:

10 Tennisstunden in der Tennisschule "Gut Buschhof"
oder

10 Reitstunden in der Reitschule "Rib"

Weitere Kombinationen bietet auch das Wanderprogramm für den Zeitraum November, Januar, Februar und März, welches mit einer Preisreduktion von EUR 8 für diesen Zeitraum angeboten werden kann (siehe anliegende Unterlagen).

c) Ferienhäuser und -wohnungen

Dieses Programm ist besonders für Familien mit Kindern interessant.

Alle Aktivitäten werden in und um das Siebengebirge in landwirtschaftlich schöner Lage inklusive Planwagenfahrten und Grillparties im ehemaligen Steinbruch angeboten (siehe anliegenden Prospekt auch bezüglich der Preise). Dieses Angebot enthält eine 10 %-ige Provision.

d) Erlebnisaufenthalt für Clubreisen

Unter dem Motto "Jetzt hauen wir auf die Pauke" biete ich ein weinfrohes Wochenende (Fr-So) an. Mit Weinprobe, Rheinischem Tanzabend, Kneipenbummel und Frühschoppen sowie einigen Überraschungen zum Preis von EUR 60 netto pro Person, bietet dieses Programm eine "runde Sache".

Zeitraum: April - August

e) Urlaub beim Winzer

Königswinter ist das nördlichste Weinanbaugebiet im Gebiet der ehemaligen Bundesrepublik. Die beiden Winzer bieten in ihren eigenen Gasthäusern Unterkünfte an. Preis per Ü/F ab EUR 100 pro Person für 7 Tage, einschließlich Weinpräsent und einer Weinprobe - Nettopreis.

(Nächstes Jahr im Programm: Weinseminar)

Leistungen a) - e) beinhalten jeweils:

- Zahnradbahnfahrt und Drachenfels
- Besichtigung von Schloss Drachenburg
- Schiffsrundfahrt
- Nibelungenhalle und Reptilienzoo

Die verschiedenen Preise entnehmen Sie bitte den Angeboten.

Ich hoffe, dass dieses Programm Ihre Zustimmung findet und stehe Ihnen gerne für weitere Auskünfte zur Verfügung.

In Erwartung Ihrer Rückantwort verbleibe ich

mit freundlichen Grüßen

Anlage: Prospekte, Spezialprogramme und 10 Lichtbilder

Mr. Peter Smith
Travel Agency
Conduit Street 10
London W.C. 2
Great Britain

14th April 2005

RE: Your request for a proposed programme for inclusion in your summer catalogue 2005 for the period April-October

Your Ref.: Your letter dated 10.04.2005/AZ

Dear Mr. Smith,

Thank you for your above-mentioned query. I would like to thank you for wishing to include Königswinter in your summer catalogue 2005 and would like to propose the following programme to you:

a) For your bus tour programme = 50 passengers
2 nights accommodation incl. breakfast at the Rheingold Hotel
Drachenfelsstraße 36
53639 Königswinter

Tel.: 0223-21048

at a HB price of EUR 30 (net rate)
arrival in each case Tuesday-Thursday
driver and guide free of charge

b) For individual tourists
7 nights incl. breakfast from EUR 120 (net rate) in accommodation ranging from guest-house and family stays to first class hotels

This programme can be combined with an activity programme:

10 hours tennis in the tennis school "Gut Buschhof"
or
10 hours riding in the riding school "Rib"

The walking programme for the period November - March offers further combinations and a price reduction of EUR 8 is available for this period (see the enclosed information).

c) Holiday homes and apartments

This programme is of particular interest to families with children.

All activities in and around Siebengebirge are available in scenic locations including open carriage rides and grill parties in a former quarry (see the enclosed brochure, also for prices). This offer includes a 10 % commission.

d) Fun trips for club tours

Under the heading "really getting into it" I can offer you a wine-filled, fun-filled weekend (Fri-Sun). With a wine-tasting, a Rhine Dance Evening, a pub crawl, breakfast parties, as well as a few extra surprises. Priced at EUR 60 net per person, this programme offers a complete package.

Period of operation: April-August

e) Vineyard holidays

Königswinter is the most northerly wine-growing area in West Germany. The two vineyards offer accommodation in their own guest houses. Price for bed and breakfast from EUR 100 per person (net price) for 7 nights, including wine gift-pack and a wine-tasting. (In next year's programme: a wine seminar).

Packages a) - e) include the following:

- Funicular ride and the Drachenfels
- Visit to the Drachenburg Castle
- River cruise
- Hall of the Nibelungen and the Reptile Zoo

Please refer to the individual programmes for prices.

I hope that this programme meets with your approval and I shall be pleased to supply you with any further information.

In anticipation of your reply I remain

with best regards,

Encl. brochures, special programmes and 10 slides

John Walker Travel
35, Harrington Gardens
London SW 7 4 JT

England

15. März 2005

Betr.: Zentrales Hotelreservierungssystem für Deutschland

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir möchten Sie heute auf unser zentrales Hotelreservierungssystem aufmerksam machen.

Unser Unternehmen reserviert sowohl für Gruppen als auch für Individualreisende nach Wunsch Hotels, Pensionen, Ferienhäuser und Bungalows in Deutschland.

Diese zentrale Stelle bietet Ihnen nicht nur Vorteile bei Reservierungen, sondern auch bei der verspäteten Zahlung von Rechnungen. Sämtliche Abwicklungen werden zentral durchgeführt. Ein großer Teil der Hotelzimmer kann sofort per Computer abgerufen und Ihnen unmittelbar am Telefon oder über Fax bestätigt werden. Reservierungen außerhalb unseres Belegungskontingentes werden nur mit einer kleinen Verzögerung, die jedoch nie länger als eine Stunde dauert, durchgeführt – das versprechen wir. Selbstverständlich können auch alle Stornierungen über unser Büro abgewickelt werden.

Wir hoffen, Ihr Interesse geweckt zu haben und würden gerne Ihren ersten Auftrag entgegennehmen, damit Sie unser Hotelreservierungsbüro einmal testen können.

Mit freundlichen Grüßen

John Walker Travel
35, Harrington Gardens
London SW 7 4 JT
England

15th March 2005

Re.: Central Hotel Reservation System for Germany

Dear Sir or Madam,

We would like to take this opportunity to familiarise you with our central hotel reservation system.

Our company organizes reservations for both groups and individuals in hotels, guest houses, holiday homes and bungalows in Germany exactly according to your wishes.

This central office offers advantages not only with regards to reservations but also with delays in the payment of bills. All the transactions are handled centrally. Many of the hotel rooms can be retrieved on the computer and confirmed to you immediately, either by telephone or fax. Reservations not related to allocations take only a little longer and, we can assure you, never longer than one hour. And of course any necessary cancellations can also be handled by our office.

We hope we have aroused your interest and would welcome an initial order from you so that you can test our Hotel Reservations Office.

Yours faithfully,

1.2.5 CONFIRMATIONS – BESTÄTIGUNGEN

1.2.5.1 Confirming an air travel reservation – Bestätigung einer Flugreservierung

Dear Sir,

This letter is to confirm our telephone conversation this morning when I arranged for two tickets to be sent to us in the names of Mr. G. Braun and Mr. P. Heiligenhaus, our Director and Marketing Manager. They will be travelling Miami-Orlando on flight AA 453 at 17.30 on Thursday, 11th June.

Please send us the ticket by return. You will find a cheque for EUR 1600 enclosed.

Yours faithfully,

Sehr geehrte Damen und Herren,
hiermit bestätige ich unser heutiges Telefonat, in dem ich Sie darum bat, uns zwei Flugtickets auf die Namen der Herren G. Braun und P. Heiligenhaus, Direktor und Leiter der Marketingabteilung in unserem Hause, zu übersenden. Die Herren werden am Donnerstag, den 11. Juni um 17.30 Uhr von Miami nach Orlando mit Flug AA 453 reisen.

Bitte übersenden Sie uns umgehend die Flugtickets. Beiliegend erhalten Sie einen Scheck über EUR 1600.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.5.2 Confirming a hotel – Hotelreservierungsbestätigung

Dear Mr. Overton,

This letter is to confirm today's telephone conversation in which I reserved two separate rooms with shower and full board, from 16th August to 25th August inclusive for Mr. G. Braun and Mr. P. Heiligenhaus, who will be attending the World Travel Market in London. I am enclosing a cheque for GBP 80 as a deposit and would be grateful if you acknowledge its receipt.

Yours sincerely,

Sehr geehrter Herr Overton,

bezugnehmend auf unser heutiges Telefonat bestätige ich hiermit die Reservierung von zwei Einzelzimmern mit Dusche sowie Vollpension vom 16. bis einschließlich 25. August für die Herren G. Braun und P. Heiligenhaus, die den World Travel Market in London besuchen werden.

Als Anzahlung füge ich einen Scheck über GBP 80 bei und wäre Ihnen für eine Empfangsbestätigung dankbar.

Mit freundlichen Grüßen

Bellevue Hotel

Henry Beaumont
144 Riverside Drive
Springfield

22nd April 2005

Dear Mr Beaumont,

Thank you very much for your telephone call. I am writing to confirm your reservation for two adjoining rooms with ensuite bathroom for the nights of 14th July to 23rd July. Both rooms have a sea view and are on the fourth floor of the hotel.

The cost for half board is GBP 60 per person per night, including taxes and service.

I enclose two brochures describing our hotel and its facilities: If you have any questions, we shall be pleased to answer them.

Please let us know if you are arriving at the hotel later than 7 p.m..

We look forward to welcoming you to the Bellevue on 14th July. We hope you will enjoy your stay with us.

Yours sincerely,

Bellevue Hotel

Henry Beaumont
144 Riverside Drive
Springfield

22. April 2005

Sehr geehrter Herr Beaumont,

vielen Dank für Ihren Anruf. Ich bestätige Ihnen hiermit Ihre Reservierung für zwei nebeneinander liegende Zimmer mit Bad für die Nächte 14. bis 23. Juli. Beide Zimmer haben Meerblick und befinden sich im vierten Stock des Hotels.

Halbpension kostet GBP 60 pro Person und Nacht, Steuern und Service inbegriffen.

Ich habe Ihnen zwei Broschüren beigelegt, die das Hotel und seine Ausstattung beschreiben. Sollten Sie Fragen haben, werde wir diese gerne beantworten.

Bitte lassen Sie uns wissen, ob Sie später als 19.00 Uhr anreisen.

Wir freuen uns darauf, Sie am 14. Juli im Bellevue Hotel begrüßen zu dürfen und hoffen, dass Ihnen Ihr Aufenthalt bei uns gefällt.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.5.3 Confirming with an agent – Bestätigung eines Reiseveranstalters

Mr. H. Müller
General Manager
Reisebüro Ferienwelt
Mittelstraße 23
11420 Berlin

15th March 2005

Dear Mr. Müller,

We were delighted to read of your interest in our holiday programme and I can confirm that we shall be able to offer your groups an allocation of 30 places per month on our "Classical Tour of Greece" for the period 01.05.-31.10.2005.

Details of the contractual conditions are contained in the accompanying draft agreement. If you approve the draft contract I would suggest that we meet in our office for the signing of the contract.

On that occasion I will also be able to give you information and illustrative material relating to the itinerary for use in your brochure.

I would be grateful if you sent me a fax suggesting a suitable time for us to meet.

Kind regards

Michael Sevastus
General Manager

Herrn H. Müller
Geschäftsführer
Reisebüro Ferienwelt
Mittelstraße 23
11420 Berlin

15. März 2005

Sehr geehrter Herr Müller,

wir freuen uns über Ihr Interesse an unserem Reiseangebot und möchten Ihnen mitteilen, dass wir Ihnen für Ihre Reisegruppen ein Kontingent von jeweils 30 Plätzen pro Monat in der Zeit vom 01.05. bis 31.10.2005 für die "Klassische Rundreise durch Griechenland" zur Verfügung stellen.

Die konkreten Vertragsbedingungen entnehmen Sie bitte unserem beiliegenden Vertragsentwurf. Wenn Sie mit dem Vertragsentwurf einverstanden sind, schlage ich vor, dass wir uns in unserem Büro treffen und die Vertragsunterzeichnung vornehmen.

Bei dieser Gelegenheit werde ich Ihnen für ihren Katalog Informations- und Fotomaterial zum Ablauf dieser Reiseroute geben.

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir per Fax einen geeigneten Termin nennen würden.

Mit freundlichen Grüßen

Michael Sevastus
Geschäftsführer

Contract

Between: Leotours - hereafter referred to as LeoT
and Reisebüro Ferienwelt - hereafter referred to as FW

The following contract is hereby concluded in respect of a Classical Tour involving a stay in Athens, with 25 passengers per group. In the event that the airline allocation increases, an increase in the group size is also possible.

Time and itinerary: see appendix

Booking conditions: Not later than 21 days before departure date of each group. FW must notify to LeoT the exact number of participants in each group and send a rooming list.

Cancellation conditions:

8-20 days before departure: 10 % cancellation charge

1-7 days before departure: 20 % cancellation charge

No show : 100 % cancellation charge

Accommodation: LeoT guarantees accommodation in the agreed locations and categories.

Free person: LeoT guarantees FW one free person for every group with 25 or more participants.

Payment conditions: FW will pay LeoT 20 % of the total costs one week before the homeward journey date of each group. LeoT will send a proforma invoice by fax on the date of the homeward journey. The original invoice will be sent by post. Payment must be made within 20 days after the homeward journey date.

Bank details: ...

The appendix forms an integral part of the contract. The laws pertaining in the Federal Republic of Germany apply. Any dispute relating to the above is to be brought before a Berlin court of law.

Berlin.....

on behalf of "FW"
General Manager

on behalf of "LeoT"
General Manager

Vertrag

Zwischen Leotours
und Reisebüro Ferienwelt

- nachfolgend LeoT genannt -
- nachfolgend FW genannt -

Der nachfolgende Vertrag wird zur Realisierung einer Klassischen Rundreise mit Aufenthalt in Athen für 25 Personen pro Gruppe abgeschlossen. Für den Fall, dass eine Erhöhung der Kapazität der Flugplätze möglich ist, ist auch eine Erhöhung der Teilnehmerzahl in den Gruppen möglich.

Zeiten und Reiseprogramm: siehe Anlage

Buchungsbedingungen: Bis 21 Tage vor Reiseantritt jeder Gruppe hat "FW" "LeoT" über die genaue Anzahl der Teilnehmer zu informieren und eine Zimmerliste zu übersenden.

Stornierungsbedingungen:

20-8 Tage vor Reiseantritt: 10 % der Kosten

7-1 Tage vor Reiseantritt: 20 % der Kosten

Nicht-Erscheinen: 100 % der Kosten

Unterbringung: LeoT garantiert die Unterbringung in den vereinbarten Orten und Kategorien.

Kostenlose Mitreise: Beträgt die Anzahl der Teilnehmer einer Gruppe 25 oder mehr, garantiert LeoT FH die kostenlose Mitreise einer Person in dieser Gruppe.

Zahlungsbedingungen: FW zahlt an LeoT eine Woche vor der Heimreise einer jeden Gruppe 20 % der Gesamtkosten. LeoT sendet FW am Tag der Heimreise per Fax eine Proforma-Rechnung. Die Originalrechnung wird per Post geschickt. Die Bezahlung muss 20 Tage nach Heimreise der Gruppe erfolgen.

Bankverbindung: ...

Die Anlage ist verbindlicher Bestandteil des Vertrages. Für diesen Vertrag ist das Recht der Bundesrepublik Deutschland anzuwenden. Eventuelle Streitigkeiten hieraus sind vor einem Berliner Gericht geltend zu machen.

Berlin, den.....

Für FW
Geschäftsführer

Für LeoT
Geschäftsführer

Appendix

Tour itinerary

Day 1: Arrival at Athens airport

Transfer to hotel

Overnight stay in Athens

Day 2: Sightseeing Tour of Athens including a visit to the Acropolis and its museums

Overnight stay in Athens

Day 3: Travel to Nafplion, sightseeing tour, visit to the ancient theatre at Epidaurus

Overnight stay in Nafplion

Day 4: Onward journey to Olympia, visit to the archeological sites

Overnight stay in Olympia

Day 5: Travel to Delphi via Rio-Andirio, visit to a museum

Overnight stay in Delphi

Day 6: Afternoon return to Athens

Overnight stay in Athens

Day 7: Transfer to airport

Departure from Athens

The price of the Classical Tour includes:

- Accommodation in 3-star hotels in single/double/twin-bedded rooms
- Half board (breakfast and dinner)
- First meal on day of arrival - dinner
- Last meal before departure - breakfast
- Transportation in Greece in air-conditioned coaches
- Tour guide throughout the tour
- Free entry to all the places mentioned in the programme.

Price from LeoT: EUR 300 per person based on shared twin,
Single room supplement: EUR 100

Period: Two groups per month, in the period 01.05. - 31.10.2006

Anlage

Reiseprogramm:

1. Tag: Ankunft auf dem Athener Flughafen

Transfer zum Hotel

Übernachtung in Athen

2. Tag: Stadtrundfahrt durch Athen einschließlich Besuch der Akropolis und ihrer Museen

Übernachtung in Athen

3. Tag: Fahrt nach Nafplion, Stadtrundfahrt, Besuch des antiken Theaters von Epidaurus

Übernachtung in Nafplion

4. Tag: Fahrt nach Olympia, Besuch der archäologischen Stätten

Übernachtung in Olympia

5. Tag: Fahrt nach Delphi über die Rio-Andirio Brücke, Besuch eines Museums

Übernachtung in Delphi

6. Tag: Am Nachmittag Rückfahrt nach Athen

Übernachtung in Athen

7. Tag: Transfer zum Flughafen

Abreise von Athen

Der Preis für die Klassische Rundreise schließt ein:

- Übernachtung in 3 - Sterne- Hotels in Einzel- oder Doppelzimmern
- Halbpension (Frühstück und Abendessen)
- Erste Mahlzeit am Anreisetag: Abendessen
- Letzte Mahlzeit am Abreisetag: Frühstück
- In Griechenland Transport in Reisebussen mit Klimaanlage
- Reiseleiter während des gesamten Programms
- Freier Eintritt für alle im Programm vorgesehenen Besuche

Preis bei LeoT: EUR 300 pro Person im Doppelzimmer,

Einzelzimmerzuschlag: EUR 100

Zeitraum: Vom 01.05.2006 bis 31.10.2006 zwei Gruppen monatlich

Reisebüro Ferienwelt
Leiter Verkauf
Herrn Hans Müller
Mittelstraße 23
10117 Berlin

Monastir, 30. April 2005

Sehr geehrter Herr Müller,

wir freuen uns, dass Sie Interesse an unseren Flugleistungen geäußert haben und sind gern bereit, Ihnen alle erforderlichen Informationen zur Verfügung zu stellen.

Für den Zeitraum Mai bis Oktober 2006 sind wir in der Lage, das von Ihnen gewünschte Charterprogramm abzusichern.

Wir können eine Maschine des Typs Boeing 707 einsetzen, die eine Kapazität von 130 Passagieren hat. Ein Teilcharter wäre möglich, wenn ein gemeinsamer Vertrag mit einem von Ihnen benannten Veranstalter in Deutschland zustande kommt.

Der Nettoflugpreis beträgt pro Passagier EUR 380 für Hin- und Rückflug. Zu beachten ist, dass die Leerflüge bei Beginn und bei Beendigung der Charterkette durch Sie zu tragen sind (70 % des Nettoflugpreises).

Kinder unter zwei Jahren sind kostenfrei, sofern sie keinen eigenen Sitzplatz beanspruchen.

Eine Stornierung innerhalb der Charterkette ist nicht möglich. Sie haben aber das Recht zum Weiterverkauf nichtausgelasteter Flugplätze.

Eine Stornierung des Gesamtvertrages bzw. Verkürzung der Charterkette ist bis zwei Monate vor Beginn der Flugperiode möglich. Der Flugtag wird voraussichtlich ein Dienstag sein (erster Flugtag: 01.05.2006).

Die konkreten Flugzeiten können erst vier Wochen vor Beginn der Charterflüge übermittelt werden.

Erste Gespräche haben ergeben, dass der Flug Berlin - Monastir von Tegel aus in den Vormittagsstunden erfolgen könnte, der Rückflug wird voraussichtlich am Abend erfolgen.

Wenn Sie mit unseren Konditionen einverstanden sind, würde ich einen passenden Termin für ein persönliches Treffen vorschlagen.

Mit freundlichen Grüßen

S. Peters
Leiter Verkauf Flugleistungen

Mr. Hans Müller
Reisebüro Ferienwelt
Sales Manager
Mittelstraße 23
10117 Berlin

Monastir, 30th April 2005

Dear Mr. Müller,

We are pleased that you are interested in our air services and are happy to provide you with all the information requested.

Firstly let me assure you that we shall be able to operate the charter programme you require for the period May to October 2006.

We would use a Boeing 707 aircraft, with a capacity of 130 passengers. A part charter would be possible if a joint contract was made with a tour operator nominated by you. The net price for the return air fare would be EUR 380 per person. It should also be noted that the empty legs at the beginning and end of the charter series are your responsibility (70 % of the net air fare).

Children under two years travel free of charge, providing they do not occupy a separate seat.

A cancellation within the charter period is not possible, but you do have the right to sell-on any unused capacity.

Cancellation of the contract or a curtailment of the charter series is possible up to two months before the series starts.

The flight day will probably be a Tuesday (the first flight will be 01.05.2006).

Exact flight times cannot be confirmed until four weeks before the beginning of the charter series.

Initial discussions indicate that the outward journey from Berlin (Tegel airport) to Monastir will involve a morning flight, the homeward journey will probably be an evening flight.

If you approve of our conditions I would suggest a suitable date for a personal meeting.

Yours sincerely,

S. Peters
Sales Manager
Air Services

Messegesellschaft
BTI Exhibition
Manchester
Manchester LP 1 BY
Großbritannien

18. Februar 2005

BTI-Messe 06.-08.Juni 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

hiermit bestätige ich unsere Teilnahme an der BTI-Ausstellung 2005 und fasse im Folgenden die verschiedenen Punkte unseres gestrigen Telefonats zusammen.

Wir benötigen eine Grundfläche von 207 qm, wenn möglich in Halle B. Sollte dies nicht möglich sein, sind wir bereit, Halle D als Alternative zu akzeptieren. Ich habe zur Kenntnis genommen, dass der Mietpreis in diesem Jahr bei GBP 62 pro qm liegt. Wir arbeiten mit unserer eigenen Standbaufirma und benötigen daher nicht die Standard-Messestände, die Sie uns in unserem ersten Gespräch anboten.

Unsere Standbaufirma wird am Dienstag, den 4. Juni um 17.00 Uhr eintreffen. Der Aufbau wird bis zum 5. Juni mittags beendet sein, so dass unsere einzelnen Aussteller Gelegenheit haben, ihre Stände zu dekorieren.

Falls die Maße unseres Standes in der beigefügten Zeichnung nicht gut zu erkennen sind, so versichere ich Ihnen, dass an keiner Stelle die Breite von 9 m überschritten wird, die Länge wird genau 23 m und die Höhe zwischen 2,20 m und 2,40 m betragen.

Sie haben uns bestätigt, dass am Dienstag, den 4. Juni ab 12.00 Uhr Informations- und Ausstellungsmaterial für die Messe in Halle A, B und C angeliefert werden können.

Wir bestätigen außerdem den Empfang der Sicherheitsbestimmungen und versichern,

- a) dass der Zugang zu Hydranten, Notausgängen und Türen nicht blockiert wird.
- b) dass außerhalb des Standes keine Prospekte verteilt werden.

Wir haben zur Kenntnis genommen, dass die Ausstellungsausweise am Tage vor der Messe im Büro der Messegesellschaft erhältlich sind. Abschließend möchte ich betonen, dass unsere Firma hochofrenut ist, nach zweijähriger Abwesenheit wieder an dieser hervorragenden Messe teilzunehmen, und ich bin davon überzeugt, dass sie zu einem Erfolg für alle Beteiligten wird.

Mit freundlichen Grüßen

Peter Anderson
Marketingabteilung

Fair Organisers
BTI Exhibition
Manchester
Manchester LPI 2 BY
England

18th February, 2005

BTI Exhibition 06th-08th June 2005

Dear Sir or Madam,

I am writing to confirm my company's participation in the 2005 BTI exhibition and would like to summarise the various points we discussed in our telephone conversation.

We shall require a floor area of 207 square metres, ideally in hall B. However if it is not available we would be prepared to accept hall D as an alternative. I understand that this year the costs will be GBP 62 per square metre.

We shall be using our own stand designer and contractor, and shall therefore not need the normal stands which you offered us during our initial discussion.

Our stand contractor will be arriving at 17.00 on Thursday 04th June. He will have completed the construction of the stand by mid-day on 05th June to allow time for our individual exhibitors to decorate the areas allocated to them.

It may be difficult to identify the stand dimensions from the enclosed diagram, but let me assure you that the width will not exceed 9 metres at any point, the length will be exactly 23 metres and the height will vary between 2.2 and 2.4 metres.

You have confirmed to us that literature and display items for the exhibition can be delivered to halls A, B and C from 12.00 onwards on Thursday 04th June.

We would also like to acknowledge receipt of the safety regulations and can confirm

- a) that no fire hydrants, emergency exits or doors will be obstructed.
- b) that no brochures will be distributed outside the stand area.

We have also noted that exhibitor identity cards will be available from the exhibition organiser's office on the day before the exhibition.

Finally let me say that my company is delighted to return to this excellent exhibition after an absence of two years and I am sure that it will be a most successful venture for all concerned.

Yours sincerely,

Peter Anderson
Marketing Co-ordinator

Traveldream
Herrn Steven
Klingstreet
Kopenhagen

Dänemark

Betrifft: Reservierung Ferienhäuser – Anreise am 16.07.2005

Sehr geehrter Herr Steven,

wir möchten folgende Reservierungen für Ferienhäuser in Llandia ab dem 16.07.05
(Anreisedatum) ankündigen:

Nr. 23	Familie Maier:	3 Personen, 16.07.-30.07.05 – Halbpension
Nr. 24	Familie Krüger:	4 Personen, 16.07.-23.07.05 – ohne Verpflegung

.....
.....

Wir bitten um Bestätigung dieser Reservierungen.

Mit freundlichen Grüßen

H. Müller

Mr. Steven
Traveldream
Klingstreet
Copenhagen
Denmark

Dear Mr. Steven,

Re: Holiday homes booking – arrival date 16.07.2005

We wish to advise you the following bookings for holiday homes in Llandia, arrival date 16.07.05:

No. 23	Maier Family	3 persons, 16.-30.07.05 – half board
No. 24	Krüger Family	4 persons, 16.-23.07.05 – no meals

.....
.....

Kindly confirm these reservations with us.

Yours sincerely,

H. Müller

1.2.6 PAYMENT – BEZAHLUNG

1.2.6.1 Letters – Briefe

Betr.: Ihre Rechnung Nr. 111, Kunden Meyer

Sehr geehrte Herren,

wir bestätigen den Eingang Ihrer Rechnung Nr. 111, ausgestellt am 01.09.2005, müssen Ihnen aber leider mitteilen, dass diese nicht stimmt.

Wir möchten Sie daran erinnern, dass in unserem Vertrag mit Ihrer Gesellschaft ein Sonderpreis von EUR 60 pro Person und Tag vereinbart wurde. Ihre Buchhaltung scheint jedoch über diese Vereinbarung nicht informiert zu sein.

Wir bitten Sie nun, uns eine korrigierte Rechnung über den richtigen Betrag zuzusenden und dafür zu sorgen, dass in Zukunft alle Rechnungen unseren Vertragsvereinbarungen entsprechen.

Mit freundlichen Grüßen

ref.: your invoice no. 111, clients Meyer

Dear Sirs,

We acknowledge receipt of your invoice no. 111, dated 01.09.2005 but regret to inform you that it is incorrect.

We would like to remind you that the terms of the contract with your company include a special daily rate of EUR 60 per person. Your accounting department does not seem to have been informed of this agreement.

May we therefore ask you to send us a revised invoice for the correct amount and ensure that all future invoices are based on our contract rates.

Yours faithfully,

Miracle Hotel
London

15. Mai 2005

Betr. Ihre Rechnung Nr. 123 vom 07.10.2005, Kunde Smith

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir erhielten heute Ihre Rechnung zu unserem Voucher Nr. 456. Unser Voucher umfasste aber 4 Übernachtungen mit Frühstück. Zusatzwünsche haben Sie uns auch in Rechnung gestellt. Außerdem haben Sie es versäumt, die vereinbarte Provision abzuziehen.

Bitte prüfen Sie Ihre Rechnung nochmals und senden uns Ihre Korrektur.

Mit freundlichen Grüßen

Miracle Hotel
London

15th May 2005

Re: Your invoice no. 123 dated 07.10.2005, client Smith

Dear Sir or Madam,

We have received your invoice for our voucher no. 456 today.

Our voucher was valid for four nights accommodation including breakfast. You have charged us additionally for the extras. Moreover, the commission has not been deducted.

Would you please check the invoice again and send us a correct version.

Best wishes,

Yours faithfully,

Erste Mahnung über eine unbezahlte Rechnung

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Herrn
R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

VERTRAULICH

22. Februar 2005

Sehr geehrter Herr Bridges,

wir haben festgestellt, dass wir für unsere Rechnung HR-145670 noch keine Zahlung erhalten haben. In der Anlage erhalten Sie eine Kopie der Rechnung.

Sofern die Angelegenheit nicht in der Zwischenzeit geregelt wurde, wäre ich Ihnen dankbar, wenn Sie die Begleichung der Rechnung in den nächsten Tagen vornehmen würden.

Mit freundlichen Grüßen

Heinz Vetter
Verkaufsleiter

First reminder for an unpaid bill

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Mr. R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

Confidential

22nd February 2005

Dear Mr. Bridges,

We have noticed that we are still awaiting payment on our invoice HR-145670, a copy of which is enclosed.

Unless the matter has already been resolved in the meantime, I would be most grateful if you arranged for the account to be settled within the next few days.

Yours sincerely,

Heinz Vetter
Sales Manager

Zweite Mahnung über eine unbezahlte Rechnung

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Herrn
R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

VERTRAULICH

10. März 2005

Sehr geehrter Herr Bridges,

am 22. Februar haben wir Sie angeschrieben und eine Kopie unserer noch immer
offenstehenden Rechnung HR-145670 beigelegt.

Da wir mit Traveldream schon seit längerer Zeit eine Geschäftsverbindungen pflegen,
sind wir enttäuscht, weder eine Überweisung erhalten zu haben, noch irgendeine
Erklärung, warum der ausstehende Betrag noch nicht überwiesen wurde.

Wir bitten Sie hiermit um eine Stellungnahme oder einen Scheck über den
Rechnungsbetrag innerhalb der nächsten 7 Tage.

Wir danken Ihnen und verbleiben

mit freundlichen Grüßen

Heinz Vetter
Verkaufsleiter

Second reminder for an unpaid bill

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Mr. R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

Confidential

10th March 2005

Dear Mr. Bridges,

We wrote to you on 22nd February and enclosed a copy of our invoice HR-145670, for which payment is still outstanding.

Having dealt with Traveldreams for some time, we were disappointed in neither having received your remittance nor any explanation as to why the balance had not been cleared.

Please would you either send us a reply or a cheque to clear the account within the next seven days? Thank you.

Yours sincerely,

Heinz Vetter
Sales Manager

Dritte Mahnung über eine unbezahlte Rechnung

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Herrn
R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

VERTRAULICH

07. April 2005

Rechnung Nr. HR-145670

Sehr geehrter Herr Bridges,

mit Bedauern muss ich feststellen, dass Sie ungeachtet mehrerer Mahnungen die oben genannte Rechnung noch nicht beglichen haben.

Falls der ausstehende Betrag nicht innerhalb von 14 Tagen ab obigem Datum bezahlt wird, sehe ich mich gezwungen, die Angelegenheit unseren Anwälten zu übergeben.

Mit freundlichen Grüßen

Heinz Vetter
Verkaufsleiter

Third reminder for an unpaid bill

WUNDERREISEN
Breite Str. 23, 60313 Frankfurt/Main
Tel. 069-2356754, Fax 76543

Mr. R. Bridges
Traveldreams Ltd.
Clayfield
Burnley BB10 1 RQ

England

Confidential

07th April 2005

Non-payment of invoice HR-145670

Dear Mr. Bridges,

I am sorry to see that, despite several reminders, you have not yet paid the above-mentioned invoice.

Unless the account is cleared within 14 days of the above date, I shall have no alternative but to place the matter in the hands of our solicitors.

Yours sincerely,

Heinz Vetter
Sales Manager

Herrn Davidson
Reisebüro Tunis Travel
Tunis

Tunesien

Betrifft: Ihre Rechnung Nr. 547 vom 20.07.2005, Kunden Rose

Sehr geehrter Herr Davidson,

wir erhielten heute Ihre Rechnung zu unserem Gutschein Nr. 2321 für die Kunden Rose, ein 2 Personen-Aufenthalt im Hotel Paradise vom 20.05. bis 03.06.2005.

Unser Kunde, Herr Rose, teilte uns am 03.06.2005 schriftlich mit, dass seine Frau während der Reise erkrankte, so dass die Reise nach 5 Tagen abgebrochen werden musste. Für den Rücktransport wurde eine Krankenversicherung in Anspruch genommen. Der Kunde informierte Ihren Vertreter vor Ort von seiner verfrühten Abreise und wurde durch Ihre Agentur bei der Umbuchung des Rückfluges unterstützt.

Herr und Frau Rose nahmen somit nur für 5 Tage Übernachtungs- und Verpflegungsleistungen in Anspruch und bitten um Rückerstattung der nicht in Anspruch genommenen Leistungen.

In Ihrer Rechnung Nr. 547 vom 20.07.2005 wird Familie Rose der volle Wert des Gutscheins berechnet. Wir bitten um Überprüfung des Sachverhalts und um Korrektur der Rechnung.

Mit freundlichen Grüßen

Mr. Davidson
Tunis Travel
Tunis

Tunisia

Re: Your invoice No. 547, dated 20.07.2005, clients Rose

Dear Mr. Davidson,

Today, we have received your invoice for the voucher no. 2321 for our clients Rose, two persons staying at the Paradise Hotel from 20.05.-03.06.2005.

Our client Mr. Rose informed us in his letter dated 03.06.2005 that his wife became ill during the holiday, so that the holiday had to be cut short after only five days. The return trip was covered by a medical insurance policy. The client notified your local agent of his early departure and was assisted by him in obtaining the return flight.

Mr. and Mrs Rose only had 5 nights accommodation and meals and have therefore asked us for a refund for the unused services.

In your invoice no. 547 dated 20.07.2005 you have charged the full voucher amount in respect of the Rose family. We would therefore ask you to look into the matter and to issue an adjusted invoice.

Yours sincerely,

Hans Müller
Sales Manager

Leiter Verkauf
Reisebüro Ferienwelt
Herrn Hans Müller
Mittelstr. 23
10117 Berlin

Betrifft: Reklamation unserer Rechnung Nr. 547 vom 20.07.2005

Sehr geehrter Herr Müller,

unsere Überprüfung im Hotel Paradise hat ergeben, dass das Ehepaar Rose tatsächlich bereits am 24.05.2005 abgereist ist und das Zimmer weitervermietet werden konnte.

Selbstverständlich erhalten Sie beiliegend eine Korrektur unserer Rechnung vom 20.07.2005. Wir berechnen Ihnen somit für die Familie Rose nur 5 Übernachtungen mit Halbpension.

Mit freundlichen Grüßen

Mary Jones

Mr. Hans Müller
Sales Manager
Reisebüro Ferienwelt
Mittelstr. 23
10117 Berlin

Re: Complaint relating to our invoice no. 547, dated 20.07.2005

Dear Mr. Müller,

Enquiries at the Paradise Hotel have confirmed that Mr. and Mrs Rose did check out from the hotel on 24.05.2005 and that the hotel was able to re-let the room.

You will of course receive an adjustment to our invoice dated 20.07.2005. We shall accordingly only charge you for five nights with half board in respect of the Rose family.

Yours sincerely,
Mary Jones

1.2.6.2 Useful phrases for financial English –

Nützliche Redewendungen für Geschäftliches

<p>Please find enclosed our invoice No. 1342 for GBP 239,00 relating to the services for the group from Amsterdam.</p>	<p>Beigefügt erhalten Sie unsere Rechnung Nr. 1342 über GBP 239,00 für die Dienstleistungen für die Gruppe aus Amsterdam.</p>
<p>We received a message from our bank this morning that your transfer for invoice No. 1256/05 has been credited to our account. Thank you for settling the account so promptly and we look forward to co-operating with you again soon.</p>	<p>Heute erhielten wir von unserer Bank die Nachricht, dass unserem Konto der von Ihnen überwiesene Betrag für die Rechnung Nr. 1256/05 gutgeschrieben wurde. Wir danken Ihnen für die zügige Begleichung der Rechnung und freuen uns auf eine weitere Zusammenarbeit mit Ihnen.</p>
<p>I have instructed our bank today to transfer GBP 161,00 to your account in payment of your 31st May invoice.</p>	<p>Ich habe heute unsere Bank angewiesen, GBP 161,00 auf Ihr Konto zur Begleichung Ihrer Rechnung vom 31. Mai zu überweisen.</p>
<p>Thank you for your cheque/draft/credit transfer for GBP 623,00 in payment of our invoice No. 12345 dated 01.04.2005.</p>	<p>Wir danken Ihnen für Ihre(n) Scheck/ Wechsel/Überweisung über GBP 623,00 zur Begleichung unserer Rechnung Nr. 12345 vom 01.04.2005.</p>
<p>We have pleasure in enclosing our cheque/ bank draft for GBP 34.788 in payment of your invoice No. 12345 dated 01.04.2005.</p>	<p>Hiermit übersenden wir Ihnen unseren Scheck/Wechsel über GBP 34.788 zur Begleichung Ihrer Rechnung Nr. 12345 vom 01.04.2005.</p>
<p>Thank you for your letter concerning the outstanding balance on your account. We sympathise with the problems you have experienced recently. However we must insist that you remit to us the amount of GBP 3.000 by no later than 01st October to comply with conditions of the contract.</p>	<p>Wir danken Ihnen für Ihr Schreiben bezüglich Ihrer Außenstände. Wir haben Verständnis für Ihre kürzlich aufgetretenen Schwierigkeiten, müssen jedoch, um den Bedingungen des Vertrages zu entsprechen, auf die Zahlung der Summe von GBP 3.000 bis 1. Oktober bestehen.</p>
<p>It would appear that in sending you our invoice 12345/05 we inadvertently undercharged/overcharged you. I am afraid this was due to a computer malfunction in our accounts department. I would like to apologise for any inconvenience this may have caused and am now enclosing the corrected invoice.</p>	<p>Es hat sich herausgestellt, dass wir Ihnen mit Zusendung der Rechnung Nr. 12345/05 unbeabsichtigt einen zu niedrigen/zu hohen Betrag in Rechnung gestellt haben. Dies wurde durch einen Fehler des Computers in der Buchhaltung verursacht. Wir möchten uns für die evtl. dadurch entstandenen Unannehmlichkeiten entschuldigen und übersenden Ihnen in der Anlage die korrigierte Rechnung.</p>

1.2.7 COMPLAINTS, APOLOGIES AND REGRET – BESCHWERDEN, ENTSCULDIGUNGEN UND BEDAUERN

1.2.7.1 Complaints – Beschwerden

WASSERMANN REISEBOUTIQUE

Kantstr. 138, 10623 Berlin
Tel. 030-432 45 67, Fax 65473

Geschäftsleitung
Miracle Tours
123 Haymarket
London WC1

England

08. April 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

wir wenden uns heute an Sie im Namen unseres Kunden Herrn Rosenbaum, der kürzlich von Ihrer "Miracle European Highlights"-Reise MT 104/05 zurückgekehrt ist. Herr Rosenbaum war höchst unzufrieden mit dem Standard und der Organisation der Reise und bat mich, die folgende Kritik an Sie weiterzuleiten.

Es folgt ein Auszug aus seinem Schreiben:

"Im Allgemeinen war das Essen ausgesprochen schlecht und die Bedienung sehr langsam. Mehrere Male mussten wir über eine Stunde auf unsere Mahlzeit warten. In einem Hotel gab es Probleme durch Überbelegung. Nach einer langen und ermüdenden Reise mussten wir feststellen, dass das Hotel keine Zimmer für uns hatte. Wir wurden in ein anderes Hotel am Stadtrand verlegt. In Ihrer Anzeige versicherten Sie, dass alle Hotels im Stadtzentrum lägen.

Zur Verschlimmerung der Situation trug die Tatsache bei, dass der Reiseleiter völlig desinteressiert am Wohlergehen der Reisenden zu sein schien. Ich bin der Meinung, Ihre Mitarbeiter hätten all diese Probleme auf kompetentere Art und Weise lösen können."

In Anbetracht dieser Kritik bin ich der Ansicht, dass Ihre Firma unserem Kunden eine angemessene Rückerstattung anbieten sollte.

Unzufriedene Kunden sind die denkbar schlechteste Werbung sowohl für Ihre, als auch für unsere Firma.

Mit freundlichen Grüßen

Brigitte Endlich
Reisebüroleiterin

WASSERMANN REISEBOUTIQUE

Kantstr. 138, 10623 Berlin
Tel. 030-432 45 67, Fax 65473

Miracle Tours
123 Haymarket
London WC1

England

For the attention of the General Manager

08th April 2005

Dear Sir or Madam,

I am writing to you on behalf of one of our clients, Mr. Rosenbaum, who has recently returned from your Miracle European Highlights Tour - MT 104/05. He was very upset about the standards and organisation of the tour and has asked me to pass on his comments to you.

To quote from his letter:

"In general the food was extremely poor and the service was very slow. On a number of occasions we had to wait for our meals more than an hour. In one hotel there was a problem due to overbooking. After a long and tiring journey we discovered that the hotel had no rooms for us. We were transferred to another hotel on the outskirts of the city. In your advertisement you stated that all hotels were located in city centres. To make things worse the tour guide accompanying the trip seemed to be totally uninterested in the welfare of the passengers. I believe your staff should have been able to handle all these problems in a more professional way."

In consideration of Mr. Rosenbaum's comment I believe that your company should consider giving him an appropriate refund.

Dissatisfied customers are the worst possible advertisement for both your company and ours.

Yours faithfully,

Brigitte Endlich
Office Manager

Miracle Tours
123 Haymarket
London WC1

Frau B. Endlich
Reisebüroleiterin
Wassermann Reiseboutique
Kantstr. 138
10623 Berlin

13. April 2005

Sehr geehrte Frau Endlich,

mit Bestürzung habe ich durch Ihr Schreiben vom 08. April von Herrn Rosenbaums Unzufriedenheit mit unserer Reise MT 104/05 erfahren.

Von dem betreffenden Reiseleiter habe ich einen vollständigen Bericht angefordert und versichere Ihnen, dass ich angemessene Schritte unternehmen werde, sobald sich die Angelegenheit weiter untersuchen lässt.

Ich werde außerdem Herrn Rosenbaum selbst schreiben, um unserem Bedauern Ausdruck zu verleihen, dass die Reise seine Erwartungen nicht erfüllt hat. Natürlich kann die Frage nach einer Rückerstattung erst behandelt werden, wenn ich im Besitz aller sachdienlichen Fakten bin. Sollten jedoch Herrn Rosenbaums Forderungen gerechtfertigt sein, so scheint ein entsprechendes Vorgehen tatsächlich angebracht.

Abschließend möchte ich Ihnen versichern, dass es Miracle Tours Absicht ist, alle Kunden glücklich und zufrieden wieder nach Hause zu schicken. Ich bin Ihnen daher dankbar, mich auf diese Angelegenheit aufmerksam gemacht zu haben, und ich versichere Ihnen, sie so schnell wie möglich zu klären.

Mit freundlichen Grüßen

Norman Foster
Geschäftsführer

Miracle Tours
123 Haymarket
London WC1

Ms. B. Endlich
Reisebüroleiterin
Wassermann Reiseboutique
Kantstr. 138
10623 Berlin

13th April 2005

Dear Mrs. Endlich,

I was most disturbed to read of Mr. Rosenbaum's dissatisfaction with our tour MT 104/05 in your letter dated 08th April.

I have asked for a full report from the tour guide on that particular tour and you may rest assured that I will take appropriate action as soon as I have had a chance to investigate the matter thoroughly.

I shall also be writing to Mr. Rosenbaum personally and will express our concern that the tour did not meet with his expectations. Clearly any question of a refund can only be considered once I am in possession of all relevant facts, but if Mr. Rosenbaum's claims are justified, such an action will indeed be appropriate.

Finally may I assure you that it is Miracle Tours' policy to send all our customers home happy and contented. I am therefore grateful to you for bringing this matter to my attention and I assure you that it is resolved as quickly as possible.

Yours sincerely,

Norman Foster
General Manager

Betr.: Kunden Meyer, 01. - 05.08.2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

leider müssen wir noch einmal auf den Ferienaufenthalt unserer oben genannten Kunden zurückkommen, da uns von diesen inzwischen das in der Anlage beigefügte Reklamationsschreiben zugesandt wurde.

Wir wären Ihnen dankbar, wenn Sie ausführlich zu den einzelnen Punkten Stellung nehmen würden, insbesondere, welche eventuelle Vergütung Sie für angemessen halten.

In jedem Fall haben wir sicher ein berechtigtes gemeinsames Interesse, unsere Kunden zufrieden zu stellen, um sie nicht zu verlieren. Bitte bedenken Sie auch, dass die Bestimmungen des deutschen Reiserechts sehr streng und eindeutig sind.

Unberechtigten Reklamationen werden wir selbstverständlich entgegenzutreten. Hierzu benötigen wir jedoch aus rechtlichen Gründen Ihre genaue und detaillierte Stellungnahme. Eine pauschale Ablehnung kann im Interesse der Sache nicht akzeptiert werden.

Für Ihre Mühe und Ihr Verständnis sind wir Ihnen sehr dankbar. Mit den besten Wünschen für eine weitere Zusammenarbeit verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

Ref: clients Meyer 01. - 15.08.2005

Dear Sirs,

I regret to draw your attention to the holiday of the above clients, from whom we have now received the enclosed letter of complaint.

We would be grateful if you gave us in detail your reaction to the points raised and indicate what refund, if any, you consider justified.

Unquestionably it is in both our interest to satisfy our clients rather than to lose them. You should also remember that consumer protection laws for the German travel industry are very strict indeed.

Obviously we shall reject any unjustified complaints. In such cases, however, the law requires that we obtain a precise and detailed statement from you. A general or vague rejection of the complaints is therefore unacceptable.

We thank you in advance for your understanding and co-operation and would like to express our best wishes for the continuation of our successful partnership.

Yours faithfully,

Leah Haus
5 Washington Square
New York
NY 10012
USA

Customer Relations
Sunsearch Holidays
14 Shepherds Street
Henford
HN3 7PP

30. August 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

ich schreibe Ihnen, um mich über den schlechten Service bei einer Ihrer Reisen zu beschweren, die ich kürzlich gemacht habe. Es handelt sich hierbei um die Reise „Supersun Spezial“, die am 20. August begann (Buchungsnr. SS974/05).

Meine Beschwerde bezieht sich auf die Reiseorganisation, die von Anfang bis Ende katastrophal war. Wir waren, wie nötig, zwei Stunden vor Abflug am Flughafen, um einzuchecken. Allerdings wurde uns auf eine unhöfliche Art und Weise mitgeteilt, dass wir nicht einchecken könnten, da der Flug überbucht sei. Wir erhielten keinerlei Erklärung von den Check-In-Mitarbeitern und wir konnten keinen Mitarbeiter Ihres Unternehmens am Flughafen finden. Sie sollten besser jemanden einstellen, der für eine reibungslose Abwicklung Ihrer Reisen vor Ort zuständig ist. Als wir letztendlich im Flugzeug saßen – vier Stunden später! – war dieses völlig überfüllt, es gab kaum Platz für die Beine und das Essen war, offen gesagt, abscheulich. Wiederum wurden meine Beschwerden von der Flugbegleiterin ignoriert. Sie war überaus unfreundlich.

Bei der Ankunft am Flughafen stellten wir fest, dass niemand da war, um uns in Empfang zu nehmen, wengleich uns eine Mitarbeiterin eines anderen Veranstalters zum Sunsearch Bus brachte. Nach einer 50-minütigen Fahrt (die in Ihrer Broschüre als 20-minütig angekündigt wird) kamen wir erschöpft und verärgert im Hotel an.

Wir waren einigermaßen zufrieden mit dem Hotel, obwohl das Essen nicht ganz unserem Standard entsprach. Wobei wir auf der Rückreise die gleiche Desorganisation und Ineffizienz erfuhren: der Bus war verspätet, wir checkten zu spät ein, so dass wir während des Fluges getrennt sitzen mussten, und bei unserer Rückkehr stellten wir fest, dass unser Gepäck verloren gegangen ist.

Ich finde solchen Service völlig inakzeptabel. Wir haben viel Geld für diesen Urlaub bezahlt und ich denke, dass wir das Recht haben, bessere Servicestandards zu erwarten. Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir die Angelegenheit erklären und irgendeine Form der Wiedergutmachung anbieten könnten.

Ich freue mich von Ihnen zu hören.

Mit freundlichen Grüßen
L. Haus

Leah Haus
5 Washington Square
New York
NY 10012
USA

Customer Relations
Sunsearch Holidays
14 Shepherds Street
Henford
HN3 7PP

30th August 2005

Dear Sir,

I am writing to complain about the terrible service I received recently on a holiday arranged by your company. The holiday in question was the “Supersun Special” departing 20th August (holiday reference: SS974/05).

My particular complaint concerns the travel arrangements, which were disastrous from start to finish. As requested we arrived at the airport two hours before departure in order to check in. However, we were told in a most impolite way we could not check in as the flight was overbooked. We were offered no explanation by the check-in staff and we could not find any representative of your company at the airport. Surely you should employ someone to oversee the smooth running of these arrangements.

When we eventually got on a plane – four hours later! – we found that it was extremely crowded, there was little leg-room and the meal was, quite frankly, disgusting. Again, my complaints to the flight attendant were ignored. She was most unfriendly.

On arrival at the airport we found that there was nobody to meet us, although a representative from another company did direct us to the Sunserach coach. After a 50-minute journey (advertised in your brochure as 20 minutes) we arrived at the hotel, exhausted and fed up.

We were reasonably happy with the hotel, although the food was not really up to the standard we are used to. However, on our return journey, we found the same disorganization and inefficiency: the coach was late, we were late checking in so that we had to be separated on the plane, and on arrival back here we found that our luggage had been misdirected.

I find such service totally unacceptable. We paid a lot of money for this holiday and I think we have the right to expect better standards of service. I would be grateful if you could give me some explanation and offer some form of compensation.

I look forward to hearing from you.

Yours truly

L. Haus

1.2.7.2 Regret – Bedauern

<p>We regret having to inform you that the brochures you requested are temporarily out of stock and we do not anticipate a reprint before June. In the meantime I am enclosing brochures of some of our other hotels in the hope that they might also be of interest to you.</p>	<p>Wir bedauern, Ihnen mitteilen zu müssen, dass die gewünschten Broschüren augenblicklich nicht vorrätig sind und wir vor Juni keinen Nachdruck erwarten. Stattdessen übersende ich Ihnen Broschüren einiger unserer anderen Hotels in der Hoffnung, dass sie auf Ihr Interesse stoßen.</p>
<p>I am very sorry that it has taken so long to reply to your letter dated 12th December. This was due to ...</p>	<p>Ich bedauere sehr, dass die Beantwortung Ihres Briefes vom 12. Dezember so lange gedauert hat. Der Grund hierfür lag in ...</p>
<p>I must apologise for not replying sooner to your letter dated 12th September.</p>	<p>Ich entschuldige mich dafür, nicht eher auf Ihren Brief vom 12. September geantwortet zu haben.</p>
<p>I was sorry to read in your letter dated 12th September that you were dissatisfied with the service offered by our company.</p>	<p>Mit Bedauern habe ich Ihrem Brief vom 12. September entnommen, dass Sie mit den Leistungen unseres Unternehmens nicht zufrieden waren.</p>
<p>I am sorry to say that despite exhaustive enquiries we still cannot find your letter dated 12th September.</p>	<p>Leider muss ich Ihnen mitteilen, dass wir trotz intensiver Suche Ihr Schreiben vom 12. September immer noch nicht finden konnten.</p>
<p>I regret to hear of your negative experience in France.</p>	<p>Mit Bedauern habe ich Ihre negative Erfahrung in Frankreich zur Kenntnis genommen.</p>

1.2.8 CANCELLATIONS – STORNIERUNGEN

Hotel Marina
Herr Müller
Geschäftsführer
Brighton

31. Oktober 2004

Betrifft: Stornierung Kontingent Ferienwelt vom 01.05.-31.05.05

Sehr geehrter Herr Müller,

bedauerlicherweise liegen uns für den Zeitraum 01.05. bis 31.05.2005 keine Buchungen für Ihr Hotel vor, so dass wir unser Kontingent bis zum 31.05.2005 stornieren müssen.

Mit freundlichen Grüßen

Hans Müller
Verkaufsleiter

Mr. Müller
General Manager
Hotel Marina
Brighton

31st October 2004

Re: Cancellation of Ferienwelt allocation from 01.-31.05.05

Dear Mr. Müller,

I am sorry to report that our office is not holding any bookings for your hotel for the period 01.05.-31.05.2005.

Accordingly we are obliged to cancel our allocation up to and including 31.05.05.

Best regards,

Hans Müller
Sales Manager

Reisebüro Ferienwelt

Betrifft: Sperrung des Ferienhauses Nr. 23, Llandia

Sehr geehrter Herr Müller,

leider müssen wir aus technischen Gründen (defekte Wasserversorgung) das Ferienhaus Nr. 23 in Llandia für den gesamten Buchungszeitraum sperren.

Da Sie uns mitteilten, dass unsere Ferienhäuser weitestgehend ausgebucht sind, bieten wir Ihnen im Austausch zu dem oben genannten Ferienhaus ein Objekt in der gleichen Kategorie einen Kilometer entfernt von dem ursprünglichen Objekt an. Das Haus hat zwei Räume, einen Schlafraum und einen Wohnraum, D/WC sowie eine angemessen ausgestattete Küche und ist für vier Personen geeignet.

Wir werden Ihnen kurzfristig Fotomaterial von diesem Ferienhaus senden und bitten schnellstmöglich um Mitteilung, ob Sie mit dem neuen Angebot einverstanden sind.

Das neue Ferienhaus wird zu dem gleichen Preis vermietet, wie das ursprüngliche Haus.

Mit freundlichen Grüßen

Reisebüro Ferienwelt

Re: Withdrawal of holiday home no. 23, Llandia

Dear Mr. Müller,

I regret to inform you that we have been obliged to withdraw holiday home no. 23 in Llandia for the entire booking season due to technical reasons, namely a defective water system.

However, since you indicate that our holiday homes are almost fully booked we are able to offer you an alternative property in the same category, just one kilometer away from the original holiday home. The property has two rooms, a bedroom and living room, with shower/WC as well as a suitably equipped kitchen and fits four persons.

We shall shortly be sending you pictures of the holiday home in question and would ask you to indicate to us by return if this offer is acceptable to you.

The new holiday home will be rented at the same price as the original property.

Best regards,

Hotel Golden Beach
Herrn John Griffith
Postfach 1234
Nassau
Bahamas

14. April 2005

Betr.: Unsere Veranstaltung in Ihrem Haus vom 24. bis 28. Oktober 2005

Sehr geehrter Herr Griffith,

leider müssen wir Ihnen mitteilen, dass wir die oben genannte Veranstaltung auf November verschieben müssen.

Aus diesem Grunde möchten wir folgende Buchungen stornieren:

100 Einzelzimmer vom 24. bis 28.10.2005
10 Sitzungsräume vom 23. bis 28.10.2005
1 Tagungssaal vom 23. bis 28.10.2005
1 Videoraum vom 23. bis 28.10.2005

Gleichzeitig möchten wir anfragen, ob Sie uns o.g. Zimmer und Konferenzräume stattdessen in der dritten Novemberwoche (Montag-Freitag) zur Verfügung stellen könnten.

In diesem Falle bitten wir Sie, alle getroffenen Vereinbarungen auf das neue Datum zu übertragen und uns eine Bestätigung zu senden.

In Erwartung Ihrer Nachricht verbleiben wir

mit freundlichen Grüßen

Miracle Products

Mr. John Griffith
Hotel Golden Beach
P.O. Box 1234
Nassau
Bahamas

14th April 2005

Re: Our function in your hotel from 24th to 28th October 2005

Dear Mr. Griffith,

I regret having to inform you that we have had to postpone the above function until November.

For this reason we would like to cancel the following bookings:

100 single rooms from 24th to 28th October 2005
10 conference rooms from 23rd to 28th October 2005
1 function room from 23rd to 28th October 2005
1 video presentation room from 23rd to 28th October 2005

At the same time we would like to ask whether the allocations for the accommodation and conference rooms listed above could be placed at our disposal for the third week in November (Monday-Friday) instead.

If it is possible we would ask you to transfer the arrangements to the new dates and to send us a confirmation.

In anticipation of hearing from you we remain

with best regards,

Miracle Products

1.2.9 APPOINTMENTS AND INVITATIONS – TERMINE UND EINLADUNGEN

1.2.9.1 Making an appointment – Vereinbarung eines Termins

Dear Mr. Overton,

During the week of 26th June I shall be visiting London in order to develop our 2005 tour programme.

I would welcome an opportunity of calling in to see you while I am over there, since I believe that your hotel might well qualify for inclusion in next year's catalogue.

I shall be in London from the afternoon of Monday 26th June until the evening of Friday 30th June.

Would you be so kind and send me an e-mail indicating if and when such an appointment would be convenient for you.

Yours sincerely,

Sehr geehrter Mr. Overton,

in der Woche vom 26. Juni werde ich in London sein, um unser Reiseprogramm für 2005 vorzubereiten.

Ich würde mich freuen, wenn ich Ihnen bei dieser Gelegenheit einen Besuch abstatten könnte, da ich der Meinung bin, dass Ihr Hotel für eine Aufnahme in unseren Katalog im nächsten Jahr gut geeignet ist. Ich werde von Montagnachmittag, den 26. Juni, bis Freitagabend, den 30. Juni, in London sein.

Ich wäre Ihnen dankbar, wenn Sie mir per E-Mail einen geeigneten Termin nennen könnten.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.9.2 Confirming an appointment – Bestätigung eines Termins

Dear Mr. Overton,

Mr. Heiligenhaus has asked me to confirm the appointment you made to see him. He looks forward to meeting you on Tuesday 19th September at 11.30 in his office at the above address.

Yours sincerely,

Sehr geehrter Herr Overton,

Herr Heiligenhaus bat mich um die Bestätigung des von Ihnen vereinbarten Gesprächstermins. Er freut sich auf Ihren Besuch in seinem Büro am Dienstag, den 19. September um 11.30 Uhr unter o.g. Adresse.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.9.3 Cancelling an appointment – Absage eines Termins

Dear Ms. Hensel,

I am sorry to tell you that Mr. Overton will be unable to keep the appointment he made to see Mr. Heiligenhaus on Tuesday 19th September. Unfortunately an urgent matter has come up in our Zürich office and needs his immediate attention. He apologises sincerely for the inconvenience and will contact you as soon as he returns to Bonn.

Yours sincerely,

Sehr geehrte Frau Hensel,

ich bedauere, Ihnen mitteilen zu müssen, dass Herr Overton den mit Herrn Heiligenhaus für den 19. September vereinbarten Termin nicht wahrnehmen kann. Aufgrund einer dringenden Angelegenheit ist seine Anwesenheit in unserem Züricher Büro unbedingt erforderlich. Er bedauert sehr, Ihnen Umstände zu bereiten und wird sich sofort nach seiner Rückkehr mit Ihnen in Verbindung setzen.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.9.4 Follow-up after an appointment – Folgeschreiben nach einem Gespräch

Dear Mr. Overton,

I wanted to write and say how pleased I was that we were finally able to meet yesterday after having to postpone our meeting two weeks ago when I was called to Zürich.

I am also pleased that we were able to work out the main points of our agreement for 2005 so quickly and that the prospects for your hotel's inclusion on our brochure promise to be mutually beneficial.

I look forward to welcoming you to Germany on your next visit, when perhaps I can reciprocate your generous hospitality.

Yours sincerely,

Sehr geehrter Mr. Overton,

hiermit möchte ich meine Freude über das gestern endlich stattgefundenene Treffen zum Ausdruck bringen, nachdem wir unsere Besprechung vor zwei Wochen aufgrund meiner Reise nach Zürich verschieben mussten.

Es ist erfreulich, dass wir so schnell die wichtigsten Punkte unserer Vereinbarung für 2005 herausarbeiten konnten, und dass die Aussicht auf eine Aufnahme Ihres Hotels in unserem Prospekt für beide Seiten Vorteile verspricht.

Es wird mir ein Vergnügen sein, Sie anlässlich Ihres nächsten Besuchs in Deutschland begrüßen zu dürfen, und ich würde mich freuen, bei der Gelegenheit Ihre großzügige Gastfreundschaft zu erwidern.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.9.5 Extending an invitation – Eine Einladung aussprechen

We would like to invite you to attend our 20th anniversary celebrations which are to be held in the Ratskeller in Dingelhausen on 15th December. The formal proceedings will begin at 14.00 and end around 18.00, after which dinner will be served for our invited guests.

We look forward to welcoming you to that pleasurable occasion.

RSVP

7678594

Ms. Penny Farthing

Hiermit möchten wir Sie zu unserer 20-Jahresfeier einladen, die am 15. Dezember im Ratskeller in Dingelhausen stattfinden wird. Das offizielle Programm beginnt um 14.00 Uhr und endet um ca. 18.00 Uhr. Danach findet ein Abendessen für unsere geladenen Gäste statt.

Wir hoffen, Sie bei diesem erfreulichen Anlass begrüßen zu dürfen.

u.A.w.g.

7678594

Frau Penny Farthing

1.2.9.6 Accepting an invitation – Annahme einer Einladung

Dear Ms. Farthing,

Mr. English, our Director, has asked me to thank you for the kind invitation to your 20th anniversary celebrations in the Dingelhausen Ratskeller on 15th December which he will be delighted to attend.

Yours sincerely,

Sehr geehrte Frau Farthing,

unser Direktor Herr English bat mich, Ihnen für die freundliche Einladung zu Ihrer 20-Jahresfeier am 15. Dezember im Dingelhausener Ratskeller zu danken.

Es ist ihm ein Vergnügen, die Einladung anzunehmen.

Mit freundlichen Grüßen

1.2.9.7 Declining an invitation – Absage einer Einladung

Dear Ms. Farthing,
Mr. English, our Director, would like to thank you for the kind invitation to your 20th anniversary celebrations in the Dingelhausen Ratskeller in December.
Unfortunately Mr. English will be in our London head office on the date in question and will therefore be unable to attend. However, he sends you his best wishes for a most successful evening.
Yours sincerely,

Sehr geehrte Frau Farthing,
unser Direktor Herr English dankt Ihnen für die freundliche Einladung zu Ihrer im Dezember stattfindenden 20-Jahresfeier im Dingelhausener Ratskeller.
Leider ist Herr English zu dem Zeitpunkt in unserem Londoner Hauptbüro und ist daher nicht in der Lage, Ihre Einladung anzunehmen. Er übermittelt Ihnen jedoch seine besten Wünsche für einen erfolgreichen Abend.
Mit freundlichen Grüßen

1.2.10 APPLICATION / CURRICULUM VITAE – BEWERBUNG / LEBENSLAUF

Personalchef
Miracle Products
Haymarket 123
London WC1

England

12. Juli 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

bezugnehmend auf Ihre Ausschreibung in der Frankfurter Rundschau vom 30. Juni, möchte ich mich bei Ihrer Firma um die Stelle des Marketingleiters bewerben.

Ich füge meinen Lebenslauf bei, dem Einzelheiten meiner Ausbildung und meines beruflichen Werdegangs bis zum gegenwärtigen Zeitpunkt zu entnehmen sind. Ich bin sicher, dass meine bisherigen Erfahrungen einen wichtigen Beitrag zur Arbeit in Ihrer Firma darstellen werden.

Ich freue mich auf Ihre Antwort und würde die Gelegenheit begrüßen, Ihnen meinen Lebenslauf näher zu erläutern.

Mit freundlichen Grüßen

Johann Schmidt

Personnel Manager
Miracle Products
Haymarket 123
London WC1

England

12th July 2005

Dear Sir or Madam,

I would like to apply for the position of Marketing Executive with your company, as advertised in the Frankfurter Rundschau of 30th June.

Please find enclosed my curriculum vitae, giving details of my education and career to date. I believe that my past experience enables me to contribute much to the work of your company.

I look forward to hearing from you and would welcome the opportunity of elaborating on my CV.

Yours faithfully,

Johann Schmidt

LEBENS LAUF

Name:	Johann Schmidt
Adresse:	Schillerstraße 19 60313 Frankfurt/Main Bundesrepublik Deutschland
Telefon:	+49-69-896453
Geburtsdatum:	18.02.1965
Alter:	40
Staatsangehörigkeit:	Deutsch
Familienstand:	ledig
Ausbildung:	1976-1983 Johanneum Gymnasium Lübeck 1983-1988 Universität München
Zeugnisse:	Deutsches Abitur (entsprechend dem 'A' Level) Diplom in Tourismus und Handelslehre Sprachzeugnis über gute schriftliche und mündliche Englischkenntnisse
Berufliche Laufbahn:	1989-93 Marketing Assistent, Deutsche Zentrale für Tourismus, Frankfurt 1993-97 Marketingleiter, Horizon Tours, London 1997-04 Marketing Manager, Suntours, Miami seit 2005 Marketing Manager, Wunder-Reisen, Frankfurt
Derzeitige Zuständigkeitsbereiche:	Koordinierung aller Marketingmaßnahmen für Wunder- Reisen Werbeetat Einkauf von Reisekontingenten Entwurf, Herstellung und Vertrieb sämtlicher Wunder- Reisen-Literatur Planung und Durchführung aller Verkaufsförderungs- maßnahmen
Hobbys:	Golf, Schwimmen und Squash

CURRICULUM VITAE

Name: Johann Schmidt

Address: Schillerstraße 19
60313 Frankfurt/Main
Germany

Telephone: +49-69-896453

Date of birth: 18.02.1965

Present age: 40

Nationality: German

Marital status: single

Education: 1976-1983 Johanneum Gymnasium, Lübeck
1983-1988 University of Munich

Qualifications: German Abitur (equivalent to 'A' level)
Degree in Tourism and Business Studies
Diploma of proficiency in written and spoken English

Career: 1989-93 Marketing Assistant, German National Tourism Board
1993-97 Marketing Executive, Horizon Tours, London
1997-04 Marketing Manager, Suntours, Miami
since 2005 Marketing Manager, Wunder-Reisen, Frankfurt

Present Responsibilities: Co-ordination of all marketing activities for Wunder-Reisen
Control of advertising
Purchase of allocations for tours
Design, production and distribution of all Wunder-Reisen literature
Concept and staging of all trade promotions

Hobbies: Golf, swimming and squash

14 Well Walk
Luton
LU6 8FT

Personalchef
Going Greek
176 Green Lane
London
N22 8WX

17. November 2005

Sehr geehrte Damen und Herren,

Ich möchte fragen, ob Sie nächsten Sommer noch freie Stellen für Mitarbeiter in Ihren Ferienclubs haben.

Wie Sie meinem beiliegenden Lebenslauf entnehmen können, habe ich die letzten zwei Jahre für Jackson Holidays in Feriendörfern in Griechenland und der Türkei gearbeitet. Ich spreche fließend Griechisch.

Für ein Vorstellungsgespräch stehe ich Ihnen jederzeit zur Verfügung.

Mit freundlichen Grüßen

Colin Brandon

Anlage
Lebenslauf
Zeugnis

14 Well Walk
Luton
LU6 8FT

Recruiting Manager
Going Greek
176 Green Lane
London
N22 8WX

17th November 2005

Dear Sir or Madam,

I am writing to see if you have any vacancies for resort representatives next summer.

As you can see from my CV, a copy of which I enclose, I have worked as a resort representative for Jackson Holidays for the last two years in Greece and Turkey. I am fluent in Greek.

I am available for an interview immediately.

Yours faithfully

Colin Brandon

(encl: CV, testimonial)

2. TOPICS – THEMEN

2.1 ACCOMMODATION – UNTERKUNFT

2.1.1 LOCATION AND APPEARANCE OF THE HOTEL – LAGE UND BESCHREIBUNG DES HOTELS

We're in the centre, on the market place.	Wir sind im Zentrum, auf dem Marktplatz.
We're about 5 minutes from the station.	Wir sind ungefähr 5 Minuten vom Bahnhof entfernt.
The hotel is in the outskirts of the city on the way to the airport.	Das Hotel ist am Stadtrand, auf dem Weg zum Flughafen
The hotel looks out over the lake.	Das Hotel bietet Aussicht auf den See.
We're directly at the seafront.	Wir sind direkt am Meer.
The hotel is situated at the river.	Das Hotel liegt am Fluss.
The hotel fronts onto the canal.	Das Hotel liegt am Kanal.
We're located in a quiet residential area.	Wir sind in einer ruhigen Wohngegend untergebracht.
We're three minutes walk from the central nightlife district.	Wir sind drei Gehminuten vom zentralen Bezirk entfernt, in dem das Nachtleben stattfindet.
It's a modern glass-fronted building, set off the street.	Es ist ein modernes, etwas von der Straße zurückgesetztes Gebäude mit einer Glasfront.
It's a three-storey red-brick building, on the corner opposite the church.	Es ist ein dreistöckiges Backsteingebäude an der Ecke gegenüber der Kirche.
It's a large half-timbered building, overlooking the harbour.	Es ist ein großes Fachwerkgebäude, von dem aus man den Hafen überblicken kann.
It's a modern tower block to the left of the railway station entrance.	Es ist ein modernes Hochhaus, links vom Bahnhofseingang.
We're in the middle of a terrace at the seafront.	Wir sind direkt am Meer in der Mitte einer Häuserreihe.

2.1.2 BOOKINGS AND RESERVATIONS – BUCHUNGEN UND RESERVIERUNGEN

Do you have any availability in June?	Haben sie im Juni noch etwas frei?
I'd like to make a reservation for the second weekend in July.	Ich möchte gerne für das zweite Wochenende im Juli reservieren.
I've got a reservation. The name's Brown.	Ich habe reserviert, auf den Namen Brown.
I'd like to have a room, please.	Ich hätte gerne ein Zimmer.
I'm afraid we're fully booked.	Es tut mir leid, wir sind ausgebucht.
What sort of hotel/price range/facilities do you have in mind?	Was für ein(e) Hotel/Preisklasse/Ausstattung wünschen Sie?
How many rooms do you need?	Wie viele Zimmer brauchen Sie?
For how many persons/nights?	Für wie viele Personen/Nächte?
Do you want full or half board?	Möchten Sie Voll-oder Halbpension?
How much is full board/half board?	Was ist der Preis für Voll-/Halbpension?
I'd like a twin bedded room, please.	Ich hätte gerne ein Zimmer mit zwei Einzelbetten.
Do you have a room with sea view?	Haben sie ein Zimmer mit Meerblick?
I'd like a double room with an ensuite bathroom.	Ich hätte gerne ein Doppelzimmer mit Bad.
Can I have a single room for three nights, please.	Kann ich bitte ein Einzelzimmer für drei Nächte haben?
It costs EUR 90 per night including breakfast.	Es kostet EUR 90 die Nacht inklusive Frühstück.
What is the check-in/check-out time?	Um welche Uhrzeit kann man ein-/auschecken)
What time do I have to check out by?	Bis wann muss ich das Zimmer räumen?
I'd like to stay two more nights. Would that be possible?	Ich möchte gerne noch um zwei Nächte/Übernachtungen verlängern, ist das möglich?
I'd like to check out, please.	Ich möchte bitte auschecken.
Just one moment, I'll prepare your bill.	Einen Moment bitte, ich erstelle Ihre Rechnung.
Did you have any drinks from the minibar?	Hatten Sie etwas aus der Minibar?
Did you make any phonecalls?	Haben Sie telefoniert?
Could you tell me what this charge is for?	Könnten Sie mir sagen, was hier berechnet wurde?
I hope you enjoyed your stay.	Wir hoffen, Sie haben Ihren Aufenthalt genossen.
What's this charge for?	Wofür ist dieser Posten?
The next item on the bill / invoice is ...	Der nächste Posten auf der Rechnung ist für ...
Here's you bill / invoice, sir.	Hier ist Ihre Rechnung, der Herr.
Well, if you remember, you had two ... at EUR 3,00 each ...	Nun, wenn Sie sich daran erinnern, dass Sie zwei ... à EUR 3,00 hatten ...

And here's your change. Thank you.	Und hier ist Ihr Wechselgeld. Dankeschön.
We hope to see/welcome you again soon.	Wir hoffen, Sie bald wiederzusehen/wieder begrüßen zu dürfen.

2.1.3 FACILITIES AND FEATURES – EINRICHTUNGEN UND LEISTUNGEN

Can you recommend a good reasonably priced restaurant nearby.	Können Sie ein gutes, nicht zu teures Restaurant in der Nähe empfehlen?
Could you call me a taxi, please?	Rufen Sie mir bitte ein Taxi?
Could you put it on my bill, please?	Setzen Sie das bitte auf meine Rechnung.
Could I have a wake up call at 7.00 a.m., please?	Kann ich bitte einen Weckruf um 7.00 Uhr haben?
The hotel provides a high standard of accommodation with a broad range of facilities.	Das Hotel bietet einen hohen Standard mit vielen Einrichtungen.
The restaurant offers a range of regional dishes.	Das Restaurant bietet diverse regionale Spezialitäten an.
The bar is open till midnight.	Die Bar ist bis Mitternacht geöffnet.
The sauna closes at 11 p.m..	Die Sauna schließt um 23.00 Uhr.
Towels for the sauna are available at reception.	Handtücher für die Sauna sind an der Rezeption erhältlich.
The fitness room and swimming pool are free for guests.	Der Fitnessraum und das Schwimmbad können von den Gästen kostenlos benutzt werden.
There's wheelchair access to all areas.	Alle Räumlichkeiten haben rollstuhlgerechte Zugänge.
If you need anything, don't hesitate to contact the reception.	Wenn sie etwas brauchen, melden Sie sich bitte an der Rezeption.
Should you have any problems, kindly contact the duty manager.	Sollten Sie Probleme haben, wenden Sie sich bitte an den diensthabenden Manager.

2.1.4 PROBLEMS, COMPLAINTS AND APOLOGIES – PROBLEME, BESCHWERDEN UND ENTSCULDIGUNGEN

I'm afraid I've locked myself out.	Es tut mir leid, aber ich habe mich ausgeschlossen.
The television doesn't work.	Der Fernseher funktioniert nicht.
My room's a bit hot.	In meinem Zimmer ist es etwas zu heiß.
I can't work the shower.	Ich weiß nicht, wie man die Dusche bedient.
Could I have another blanket?	Könnte ich noch eine Decke haben?
I asked for a room on a non-smoking floor.	Ich wollte ein Zimmer auf einer Nichtraucheretage.
The rubbish collection woke me up at 6 a.m..	Die Müllabfuhr hat mich um 6.00 Uhr geweckt.
The guests next door are very noisy.	Die Gäste im Nebenzimmer sind sehr laut.
You've charged me for phonecalls, but I didn't make any.	Sie haben Telefonkosten berechnet, obwohl ich das Telefon nicht benutzt habe.
I think there's a mistake in the bill.	Ich glaube, in der Rechnung ist ein Fehler.
I didn't use the minibar/pay TV.	Ich habe die Minibar/das Pay TV nicht benutzt.
I think this wine is corked.	Ich glaube, der Wein ist korkig.
The service in the restaurant is very slow.	Die Bedienung im Restaurant ist sehr langsam.
The food was cold when it arrived.	Das Essen wurde mir kalt serviert.
Have you got a really cold beer?	Haben Sie ein richtig kaltes Bier?
I would like to see the manager.	Ich würde gerne den Geschäftsführer sprechen.
I'm sorry/I do apologise.	Es tut mir leid. / Ich bitte um Entschuldigung.
I'll look into it immediately.	Ich werde mich sofort darum kümmern.
I'll send someone up to have a look at it/to take care of it.	Ich schicke jemanden hoch, der danach schaut/sich darum kümmert.
I'll find someone to look after you.	Ich schicke Ihnen jemanden, der sich um Sie kümmert.
I'll report the matter to the manager and get back to you as soon as possible.	Ich werde die Angelegenheit an den Geschäftsführer weiterleiten und melde mich so schnell wie möglich wieder bei Ihnen.
We would like to offer you a complete refund.	Wir bieten Ihnen eine vollständige Rückzahlung an.
We would like to offer you a rebate of 20 per cent.	Wir bieten Ihnen einen Preisnachlass von 20 Prozent an.
We won't charge you for the evening meal.	Wir werden Ihnen das Abendessen nicht berechnen.

2.1.5 VOCABULARY – VOKABELN

Abendessen	dinner
Abendessen mit Tanz	dinner dance
abgeben (Wertsachen)	deposit (valuables)
abreisen	check out
Alkohol	alcohol
alkoholische Getränke	alcoholic drinks
Anmeldeformular	registration card
anreisen	check in
Anwendung (mediz.)	treatment
Appartement	apartment
Aufenthalt	stay
Aufenthaltsdauer	length of stay
Aufenthaltsraum	lounge
	recreation room
aufräumen	clean up
Aufschlag	extra charge
Aufzug	elevator
	lift
auschecken	check out
ausgestattet mit	equipped with
Ausstattung	equipment
Ausstellungsraum	display room
	show room
Autobahnraststätte	motorway inn
Babybett	baby cot
Bad	bathroom
Badestrand	beach
Badetuch	towel
Badewanne	bath tub
Balkon	balcony
Bauernhaus	farmhouse
Baumwipfelhotel (in Tierparks in Kenia)	tree-top hotel
Begleitung einer weiteren Person	accompanying another person
Beherbergungsbereich	rooms division department
Beherbergungsbetrieb	accommodation establishment
Beherbergungsstatistik	accommodation statistics
belegt	occupied
Belegung	occupancy
bequem	comfortable
Berggasthof	mountain inn
Berghotel	mountain hotel
Berghütte	mountain hut
Bergsteiger	mountaineer
Besitzer	owner
	proprietor

bessere Zimmerkategorie (kostenlos)	upgrade
Bettlaken	sheets
Bettwäsche	bedding
	bed-linen
bezugsfertig	ready for occupancy
Bügelservice	ironing service
	pressing service
Bungalow-Hotel	bungalow hotel
Campingplatz	camping-site
Chalet	chalet
chemische Reinigung	dry cleaning
Concierge	concierge
Daunendecke	eiderdown
Decke	blanket
Deutsche Zentrale für Tourismus	German National Tourist Board
Deutscher Camping-Club	German Camping Club
Deutscher Hotel- und Gaststättenverband	German Hotel and Restaurant Association
Dolmetschereinrichtungen	interpreting facilities
Doppelbelegung	double occupancy
Doppelbett	double bed
überdurchschnittl. groß (152 x 203 cm)	queen-size
besonders groß (195 x 203 cm)	king-size
zwei einzelne Betten	twin
Doppelzimmer	double room
Dorfgasthof	country inn
Dorfschänke	country pub
Dreibettzimmer	triple room
Durchreisender	temporary hotel guest
Dusche	shower
Duschvorhang	shower curtain
eigenes Bad	ensuite bathroom
einchecken	check in
Eingang	entrance
Eingangshalle	entrance hall
Einrichtungen	facilities
Einrichtungsgegenstände	furniture and fixtures
Einrichtung zum Simultandolmetschen	facilities for simultaneous translation
einschließlich Bedienung und Abgaben	inclusive of service charge and taxes
eintragen	register
Einzelbelegung	single occupancy
Einzelbett	single bed
Einzelzimmer	single room
Einzelzimmerzuschlag	single room supplement
Empfang	front desk
	reception
Empfangschef	front office manager

Empfangsdame/-herr	receptionist
Empfangshalle	lobby
	reception hall
Empfangspersonal	front office staff
empfohlenes Hotel	recommended hotel
erlauben	allow
Ermäßigung für Hausgäste	reduction for hotel guests
Essenszeiten	meal times
Etage	floor
Etagenbad	shared bathroom
Etagenbett	bunk bed
Etagenhausdame	floor housekeeper
Etagenhausdiener	floor butler
Familienhotel	family hotel
Familienstand	marital status
Federbett	duvet
Feiertag	public holiday
Ferien	holiday
Ferienclub / -dorf	holiday village / camp / club
Ferienhaus	holiday home
Ferienhotel	resort hotel
Ferienwohnung	holiday flat
	self-catering flat
	vacation apartment
Flitterwochen	honeymoon
Flitterwochen-/Hochzeitssuite	honeymoon suite
Flughafenhotel	airport hotel
frei	vacant
Freibad	open-air pool
frei machen	vacate
Freundlichkeit	friendliness
	kindness
Friseur	hairdresser's
Frisierkommode	dressing table
Frühstück	breakfast
Frühstücksbuffet	breakfast buffet
Frühstücksraum	breakfast room
	tearoom
Gang (Essen)	course
ganzjährig geöffnet	open all the year round
Garderobe	cloakroom
	luggage room
Gastfamilie	host family
Gastgeber	host
Gastgeberin	hostess
Gastgewerbe	catering business / industry / trade
	hotel and restaurant industry

Gasthaus	inn
Gasthof	inn
Gastland	host country
Gästeanzahl	number of guests
Gästehaus	guest house
Gästezimmer	guest room
Gedeckgebühr	cover charge
Gemeinschaftsraum	lounge
	recreation room
Gemeinschaftsverpflegung	group catering
Gepäckabholung	collection of luggage
Gepäckaufbewahrung	cloakroom
	luggage room
Gepäckträger	porter
geräumig	spacious
geschmackvoll	tasteful
geschmackvoll ausgestattet	well-furnished
gewähren	allow
Gratiszimmer	complimentary room
Gutschein	voucher
Halbpension	half board
	half-pension
Handgepäck	hand luggage
Handtuch	towel
Hausdame	housekeeper
Hausdamenabteilung	housekeeping department
Haustelefon	hotel telephone
Haustür	front door
Heizdecke	electric blanket
Herberge	hostel
Himmelbett	four-poster bed
hinterlegen (Wertsachen)	deposit (valuables)
Hochzeitsreise	honeymoon
Hosenbügler	trouser press
Hotelangestellter mit Sekretariatsaufgaben	desk clerk
Hotelbesitzer	hotel owner
Hotelbett	hotel bed
Hotelbuchung	hotel booking
Hoteldirektor	General Manager (GM)
Hotel erster Klasse	first-class hotel
Hotelführung	hotel management
Hotel für Geschäftsreisende	business hotel
Hotel Garni	hotel with breakfast only
	residential hotel
Hotelgelände	hotel premises
Hotelier	hotel keeper
	hotel manager
Hotelkapazität	hotel capacity

Hotelkategorie	hotel category
Hotelkette	hotel chain
Hotellklassifizierung	hotel classification
Hotellerie	hotel business / industry / trade
Hotel mit einzelnen Appartements, i.d.R. mit Kochnische	apartment hotel
Hotelordnung	hotel rules and regulations
Hotelpage	bell-boy
Hotelportier	doorman
	hall porter
Hotelrechnung	hotel bill
Hotelrestaurant	hotel dining room
Hotel- und Restaurantführer	hotel and restaurant guide
Hotelvertrag	hotel contract
Hotelverzeichnis	hotel directory
Hütte	lodge
Imbisspaket	packed snack
Inhaber	owner
	proprietor
Innenhof	inner courtyard
Internationaler Hotelverband	International Hotel Association (IHA)
internationaler Tourismus	international tourism
Internationaler Verband der Jugendherbergen	International Youth Hostel Federation (IYHF)
Jugendherberge	youth hostel
Jugendherbergsausweis	Youth Hostel Association Membership Card
Kapazität	capacity
Kellner	waiter
Kellnerin	waitress
Kinderbetreuung	child care
Kinderspeisekarte	children's menu
Kinderspielzimmer	children's playroom
Kissen	cushion
Klassifizierung	classification
Kleiderbügel	hanger
Kleidersack	suit bag
Kleiderschrank	wardrobe
kleines Frühstück	continental breakfast
Klimaanlage	air-conditioning
klimatisiert	air-conditioned
Kochgelegenheit	cooking facilities
Kochkunst	cuisine
Konferenz-, Besprechungsraum	conference room
Kongresshotel	convention hotel
Kontingent	allocation
	allotment
kontinentales Frühstück	continental breakfast

Kosmetiksalon	beauty parlour
Kosten für Strom, Gas und Heizung	cost for heating, lighting and electricity
Küche	kitchen
Kühlschrank	refrigerator
Kurhotel	spa hotel
Kurtaxe	visitor's tax
Lage	location
Landhaus	cottage
	country house
Landhotel	country hotel
Laufkundschaft	occasional guests
Lautsprecher	loudspeaker
Licht	light
Luftpost	airmail
Luxushotel	luxury hotel
Mehrbettzimmer	multi-bedded room
Mehrzweck-Konferenzzentrum	multi-purpose conference centre
mieten	lease
Mieter	leaseholder
	lessee
mietweise	on lease
Minibar	mini-bar
mittelgroßes Hotel	medium-sized hotel
möblierte(s) Apartment / Haus / Wohnung	furnished apartment / house / self-catering flat
	flat
Nachttischlampe	bedside light
nebeneinander liegende Zimmer	adjoining rooms
Nebengebäude	annexe
Nichtraucher-	non-smoking
ordentlich	tidy
pachten	lease
pachtweise	on lease
Pächter	leaseholder
	lessee
Pauschalangebot	package
Pension	guest house
Personal	staff
preiswertes Hotel	low budget hotel
Privatpension	bed and breakfast home (B&B)
Provision	commission
räumen	vacate
Reinigung	cleaning
Reinigung am selben Tag	same-day cleaning

Reinigungsservice	valet service
renovierte Zimmer	renovated rooms
ruhige Zimmer	quiet rooms
Saisonhotel	seasonal hotel
sauber	tidy
Sauna	sauna
Schlafcouch	sofa-bed
Schlafsaal	dormitory
Schlafsack	sleeping-bag
Schließfach	safety deposit box
Schlüsselkarte	key card
Schnellrestaurant	fast-food restaurant
Schuhputzen	shoe shining
Seebad (-hotel)	seaside resort (hotel)
Selbstbedienung	self-service
Selbstbedienungsrestaurant	self-service restaurant
Selbstversorgung	self-catering
Servicegebühr	service charge
Solarium	solarium
Speisekarte	menu
Speiselokal	eating place
Speisesaal	dining room
Spielkasino	casino
Staatsbürgerschaft	citizenship
Stadthotel	city hotel
Standardrate	rack rate
	standard rate
stellvertretende Geschäftsleitung	assistant manager
Stockwerk	floor
Strandhotel	beach hotel
Suite	suite
Suitenhotel	all-suite hotel
Tagesdecke	bedspread
Tagungspauschale	day conference rate
Tagungsraum	function room
Tanztee	afternoon dance
Telefonvermittlung	switchboard
Teppich	carpet
Terrasse	terrace
Toilette	bathroom
	lavatory
	restroom
	toilet
Tourismusbranche	tourism industry
Trinkgeld eingeschlossen	tips included
türkisches Bad	Turkish bath

Übernachtung	overnight stay
Umkleideraum	changing room
Unterhaltung	entertainment
Unterkunft	accommodation
	lodging
Urlaub	holiday
Verlängerungswoche	extra week
vermieten	let
Vermieter	landlord
	lessor
Vermietung	letting
verpachten	let
Verpächter	landlord
	lessor
Verpflegung	catering
	meals
Verstärker	amplifier unit
Vertragshotel	appointed hotel
Vollpension	full board
	American Plan
Waschbecken	wash basin
Waschsalon	laundrette
Wäsche	laundry
	linen
Wäscheservice	laundry service
Wasserbett	water bed
Wecker	alarm clock
Weckruf	early (morning) call
	wake-up call
Wellness	health and spa
Wertsachen	valuables
Whirlpool	jacuzzi
Wirt	landlord
Wirtin	landlady
Wohnzimmer	living room
Zechprellerei	hotel fraud
Zeltplatz	camping-site
Zelt- und Wohnwagenwesen	camping and caravanning
Zentralheizung	central heating
Zimmerlautstärke	room volume
Zimmermädchen	chambermaid
Zimmer mit Bad	room with ensuite bathroom
Zimmer mit Frühstück	bed and breakfast (B&B)
	Continental Plan
Zimmer mit Geräuschdämpfung	soundproof room
Zimmer mit Meerblick	room with sea view

Zimmer ohne Frühstück	European Plan
Zimmerpreis	room charge
	room rate
Zimmerschlüssel	room key
Zimmerservice	room service
Zimmervermittlung	accommodation service
Zimmer zu vermieten	rooms to let
Zimmer zur Straße	room facing the street
zusammenhängende Zimmer	connecting rooms
Zusatzausgaben	extras
Zusatzbett	extra bed
Zusatzkosten	extra costs
Zuschlag	extra charge
zuteilen	allot
zuweisen	allocate
Zweibettzimmer	twin-bedded room

accommodation	Unterkunft
accommodation capacity	Unterkunftskapazität
accommodation establishment	Beherbergungsbetrieb
accommodation service	Zimmervermittlung
accommodation statistics	Beherbergungsstatistik
accompanying another person	Begleitung einer weiteren Person
adjoining rooms	nebeneinander liegende Zimmer
afternoon dance	Tanztee
air-conditioned	klimatisiert
air-conditioning	Klimaanlage
airmail	Luftpost
airport hotel	Flughafenhotel
alarm clock	Wecker
alcohol	Alkohol
alcoholic drinks	alkoholische Getränke
allocate	zuweisen
allocation	Kontingent
allot	zuteilen
allotment	Kontingent
allow	erlauben
	gewähren
all-suite hotel	Suitenhotel
American Plan	Vollpension
amplifier unit	Verstärker
annexe	Nebengebäude
apartment	Appartement
apartment hotel	Hotel mit einzelnen Apartments; i.d.R. mit Kochnische
appointed hotel	Vertragshotel
assistant manager	stellvertretende Geschäftsleitung
b aby cot	Babybett
balcony	Balkon
bathroom	Bad
	Toilette
bath tub	Badewanne
beach	Badestrand
beach hotel	Strandhotel
beauty parlour	Kosmetiksalon
bed and breakfast home (B&B)	Privatpension
bedding	Bettwäsche
bed-linen	Bettwäsche
bedside light	Nachttischlampe
bedspread	Tagesdecke
bell-boy	Hotelpage
blanket	Decke
breakfast	Frühstück
breakfast buffet	Frühstücksbuffet
breakfast room	Frühstücksraum
bungalow hotel	Bungalow-Hotel

bunk bed	Etagenbett
business hotel	Hotel für Geschäftsreisende
camping and caravanning	Zelt- und Wohnwagenwesen
camping-site	Campingplatz
	Zeltplatz
capacity	Kapazität
carpet	Teppich
casino	Spielkasino
catering	Verpflegung
catering business / industry / trade	Gastgewerbe
central heating	Zentralheizung
chalet	Chalet
chambermaid	Zimmermädchen
changing room	Umkleideraum
check in	anreisen
	einchecken
check out	abreisen
	auschecken
child care	Kinderbetreuung
children's menu	Kinderspeisekarte
children's playroom	Kinderspielzimmer
citizenship	Staatsbürgerschaft
city hotel	Stadthotel
classification	Klassifizierung
cleaning	Reinigung
clean up	aufräumen
cloakroom	Garderobe
collection of luggage	Gepäckabholung
comfortable	bequem
commission	Provision
complimentary room	Gratiszimmer
concierge	Concierge
conference room	Konferenz-, Besprechungsraum
connecting rooms	zusammenhängende Zimmer
continental breakfast	kleines Frühstück
Continental Plan	Zimmer mit Frühstück
convention hotel	Kongresshotel
cooking facilities	Kochgelegenheit
cost for heating, lighting and electricity	Kosten für Strom, Gas und Heizung
cottage	Landhaus
country hotel	Landhotel
country house	Landhaus
country inn	Dorf-gasthof
country pub	Dorfschänke
course	Gang (Essen)
cover charge	Gedeckgebühr
cuisine	Kochkunst

cushion	Kissen
day conference rate	Tagungspauschale
deposit (valuables)	abgeben / hinterlegen (Wertsachen)
desk clerk	Hotelangestellter mit Sekretariatsaufgaben
dining room	Speisesaal
dinner	Abendessen
dinner dance	Abendessen mit Tanz
display room	Ausstellungsraum
doorman	Hotelportier
dormitory	Schlafsaal
double bed	Doppelbett
queen-size	überdurchschnittl. groß (152 x 203 cm)
king-size	besonders groß (195 x 203 cm)
twin	zwei einzelne Betten
double occupancy	Doppelbelegung
double room	Doppelzimmer
dressing table	Frisierkommode
dry cleaning	chemische Reinigung
duvet	Federbett
early (morning) call	Weckruf
eating place	Speiselokal
eiderdown	Daunendecke
electric blanket	Heizdecke
elevator	Aufzug
ensuite bathroom	eigenes Bad
entertainment	Unterhaltung
entrance	Eingang
entrance hall	Eingangshalle
equipment	Ausstattung
equipped with	ausgestattet mit
European Plan	Zimmer ohne Frühstück
extra bed	Zusatzbett
extra charge	Aufschlag
	Zuschlag
extra costs	Zusatzkosten
extra week	Verlängerungswoche
extras	Zusatzausgaben
facilities	Einrichtungen
facilities for simultaneous translation	Einrichtung zum Simultandolmetschen
family hotel	Familienhotel
farmhouse	Bauernhaus
fast-food restaurant	Schnellrestaurant
first-class hotel	Hotel erster Klasse
floor	Etage
	Stockwerk
floor butler	Etagenhausdiener

floor housekeeper	Etagenhausdame
floor staff	Etagenpersonal
four-poster bed	Himmelbett
friendliness	Freundlichkeit
front desk	Empfang
front door	Haustür
front office manager	Empfangschef
front office staff	Empfangspersonal
full board	Vollpension
function room	Tagungsraum
furnished apartment / house / self-catering flat	möblierte(s) Apartment / Haus / Wohnung
furniture and fixtures	Einrichtungsgegenstände
General Manager (GM)	Hoteldirektor
German Camping Club	Deutscher Camping-Club
German Hotel and Restaurant Association	Deutscher Hotel- und Gaststättenverband
German National Tourist Board	Deutsche Zentrale für Tourismus
group catering	Gemeinschaftsverpflegung
guest house	Gästehaus
	Pension
guest room	Gästezimmer
hairdresser's	Friseur
half board	Halbpension
half-pension	Halbpension
hall porter	Hotelportier
hand luggage	Handgepäck
hanger	Kleiderbügel
holiday	Ferien
	Urlaub
holiday camp / club / village	Ferienclub / -dorf
holiday flat	Ferienwohnung
holiday home	Ferienhaus
honeymoon	Hochzeitsreise
honeymoon suite	Hochzeitszimmer
host	Gastgeber
host country	Gastland
hostel	Herberge
hostess	Gastgeberin
host family	Gastfamilie
hotel and restaurant guide	Hotel- und Gaststättenführer
hotel and restaurant industry	Gastgewerbe
hotel bed	Hotelbett
hotel bill	Hotelrechnung
hotel booking	Hotelbuchung
hotel business	Hotellerie
hotel capacity	Hotelkapazität

hotel category	Hotelkategorie
hotel chain	Hotelkette
hotel classification	Hotelklassifizierung
hotel contract	Hotelvertrag
hotel dining room	Hotelrestaurant
hotel directory	Hotelanzeiger
hotel fraud	Zechprellerei
hotel industry	Hotellerie
hotel keeper	Hotelier
hotel management	Hotelführung
hotel manager	Hotelier
hotel owner	Hotelbesitzer
hotel premises	Hotelgelände
hotel rules and regulations	Hotelordnung
hotel telephone	Haustelefon
hotel trade	Hotellerie
hotel with breakfast only	Hotel Garni
housekeeper	Hausdame
housekeeping department	Hausdamenabteilung
inclusive of service charge and taxes inn	einschließlich Bedienung und Abgaben Gasthaus Gasthof
inner courtyard	Innenhof
International Hotel Association (IHA)	Internationaler Hotelverband
international tourism	internationaler Tourismus
International Youth Hostel Federation (IYHF)	Internationaler Verband der Jugendherbergen
interpreting facilities	Dolmetschereinrichtungen
ironing service	Bügelservice
jacuzzi	Whirlpool
key card	Schlüsselkarte
kindness	Freundlichkeit
kitchen	Küche
landlady	Wirtin
landlord	Wirt
laundrette	Vermieter
laundry	Waschsalon
laundry service	Wäsche
lavatory	Wäscheservice
lease	Toilette
leaseholder	mieten
	pachten
	Mieter
	Pächter
length of stay	Aufenthaltsdauer

lessee	Mieter
	Pächter
lessor	Vermieter
	Verpächter
let	vermieten
	verpachten
letting	Vermietung
lift	Aufzug
light	Licht
linen	Wäsche
living room	Wohnzimmer
lobby	Empfangshalle
location	Lage
lodge	Hütte
lodging	Unterkunft
loudspeaker	Lautsprecher
lounge	Aufenthaltsraum
	Gemeinschaftsraum
low budget hotel	preiswertes Hotel
luggage room	Gepäckaufbewahrung
luxury hotel	Luxushotel
marital status	Familienstand
meals	Verpflegung
meal times	Essenszeiten
medium-sized hotel	mittelgroßes Hotel
menu	Speisekarte
mini-bar	Minibar
motorway inn	Autobahnraststätte
mountaineer	Bergsteiger
mountain hotel	Berghotel
mountain hut	Berghütte
mountain inn	Berggasthof
multi-bedded room	Mehrbettzimmer
multi-purpose conference centre	Mehrzweck-Konferenzzentrum
non-smoking	Nichtraucher-
number of guests	Gästeanzahl
occasional customers	Laufkundschaft
occupancy	Belegung
occupied	belegt
on lease	mietweise
	pachtweise
open-air pool	Freibad
open all the year round	ganzjährig geöffnet
overnight stay	Übernachtung
owner	Besitzer
	Inhaber

package	Pauschalangebot
packed snack	Imbisspaket
porter	Gepäckträger
pressing service	Bügelservice
proprietor	Besitzer
	Inhaber
public holiday	Feiertag
quiet rooms	ruhige Zimmer
rack rate	Standardrate
ready for occupancy	bezugsfertig
reception	Empfang
reception hall	Empfangshalle
receptionist	Empfangsdame/-herr
recommended hotel	empfohlenes Hotel
recreation room	Aufenthaltsraum
	Gemeinschaftsraum
reduction for hotel guests	Ermäßigung für Hausgäste
refreshment	Erfrischung
refrigerator	Kühlschrank
register	eintragen
registration card	Anmeldeformular
renovated rooms	renovierte Zimmer
residential hotel	Hotel Garni
resort hotel	Ferienhotel
restroom	Toilette
room charge	Zimmerpreis
rooms division department	Beherbergungsbereich
room facing the street	Zimmer zur Straße
room key	Zimmerschlüssel
room rate	Zimmerpreis
room service	Etagenservice
rooms to let	Zimmer zu vermieten
room volume	Zimmerlautstärke
room with ensuite bathroom	Zimmer mit Bad
room with seaview	Zimmer mit Meerblick
safety deposit box	Schließfach
same-day cleaning	Reinigung am selben Tag
seaside resort (hotel)	Seebad (-hotel)
seasonal hotel	Saisonhotel
self-catering	Selbstversorgung
self-catering flat	Ferienwohnung
self-service	Selbstbedienung
self-service restaurant	Selbstbedienungsrestaurant
service charge	Servicegebühr
shared bathroom	Etagenbad

sheets	Bettlaken
shoe shining	Schuhputzen
show room	Ausstellungsraum
shower	Dusche
shower curtain	Duschvorhang
single bed	Einzelbett
single occupancy	Einzelbelegung
single room	Einzelzimmer
single room supplement	Einzelzimmerzuschlag
sleeping bag	Schlafsack
sofa-bed	Schlafcouch
solarium	Solarium
soundproof room	Zimmer mit Geräuschkämpfung
spa hotel	Kurhotel
spacious	geräumig
staff	Personal
standard rate	Standardrate
stay	Aufenthalt
suit bag	Kleidersack
suite	Suite
switchboard	Telefonvermittlung
tasteful	geschmackvoll
tearoom	Frühstücksraum
temporary hotel guest	Durchreisender
terrace	Terrasse
tidy	ordentlich
	sauber
tips included	Trinkgeld eingeschlossen
toilet	Toilette
tourism industry	Tourismusbranche
towel	Badetuch
treatment	Behandlung (mediz.)
tree-top hotel	Baumwipfelhotel (in Tierparks in Kenia)
triple room	Dreibettzimmer
trouser press	Hosenbügler
Turkish bath	türkisches Bad
twin-bedded room	Zweibettzimmer
upgrade	bessere Zimmerkategorie (kostenlos)
vacant	frei
vacate	freimachen
	räumen
vacation apartment	Ferienwohnung
valet service	Reinigungsservice
visitors' tax	Kurtaxe
voucher	Gutschein

waiter	Kellner
waitress	Kellnerin
wake-up call	Weckruf
wardrobe	Kleiderschrank
wash basin	Waschbecken
water bed	Wasserbett
well-furnished	geschmackvoll ausgestattet
youth hostel	Jugendherberge
Youth Hostel Association Membership Card	Jugendherbergsausweis

2.1.6 GRAMMAR NOTE – GRAMMATIKTIPP

Hospitality often involves making offers. In English the following sentence openings can be used:

Would you like (a wake-up call)?

Can I (get you anything)?

I'll (make the theatre booking and you can pick up the tickets here at reception).

Notice that we don't say: *I arrange that for you* or *I will arrange that for you* but *I'll...* when offering to do something for someone else.

2.1.7 CULTURE NOTE – KULTURTIPP

British visitors may expect to make tea in their rooms in the morning.

Mechanisms vary from country to country. British visitors may need the bath-plug and the shower control mechanisms explained, and may not have encountered windows that open in two planes (Kippfenster).

Sauna conventions vary. In parts of the US there is a major taboo on public nakedness.

Visitors need to know the correct protocol for shoes, towels and dress, and should perhaps be warned if a sauna is mixed sex.

UK and US visitors often find German hotel rooms overheated.

2.2 FOOD AND BEVERAGES – ESSEN UND TRINKEN

2.2.1 SEATING RESERVATIONS AND FACILITIES – TISCHRESERVIERUNGEN UND EINRICHTUNGEN

I'd like to reserve a table for two for tonight.	Ich möchte für heute Abend einen Tisch für zwei Personen reservieren.
Certainly, for what time? What is your name, please?	Gerne, für welche Uhrzeit? Wie ist bitte ihr Name?
I'm afraid we're fully booked.	Es tut mir leid, wir sind ausgebucht.
The name's Smith. I've reserved a table for three.	Mein Name ist Smith, ich habe einen Tisch für drei Personen reserviert.
Do you have a table, we haven't reserved?	Haben Sie einen Tisch für uns? Wir haben nicht reserviert.
Would you mind waiting at the bar? Your table will be ready in a few minutes.	Würde es Ihnen etwas ausmachen, an der Bar zu warten? Ihr Tisch ist in ein paar Minuten fertig.
Here's your table.	Ihr Tisch, bitte.
Is there a non-smoking area?	Gibt es einen Nichtraucherbereich?
Can we sit by the window/inside/outside?	Können wir am Fenster/drinnen/draußen sitzen?
Where's the gents'/the men's room, please?	Wo bitte ist die Herrentoilette?
Where's the ladies'/the girl's room, please?	Wo bitte ist die Damentoilette?
Where's the restroom/toilet, please?	Wo bitte ist die Toilette?
Have you got a cigarette machine?	Gibt es hier einen Zigarettensautomaten?
Have you got a phone?	Gibt es hier ein Telefon?
May I use the phone?	Kann ich das Telefon benutzen?
Could you call me a taxi/cab, please?	Würden Sie mir bitte ein Taxi rufen?
Your taxi/cab will be here in 10 minutes, Sir.	Ihr Taxi wird in 10 Minuten hier sein.

2.2.2 ORDERING AND PAYING – BESTELLEN UND BEZAHLEN

Would you like the menu/wine list?	Möchten Sie die Speisekarte/Weinkarte?
Are you ready to order?	Haben Sie gewählt?/Möchten Sie jetzt bestellen?
Can I bring you anything?	Darf ich Ihnen etwas bringen?
Can I order, please?	Kann ich bestellen, bitte?
I'd like X for starters, please, followed by Y for the main course.	Als Vorspeise hätte ich gerne X, als Hauptspeise Y.
I'll take the dessert order later.	Die Bestellung für die Nachspeise nehme ich später entgegen.
I'll take the drinks order first.	Ich nehme zuerst die Bestellung für die Getränke entgegen.
I hope everything's alright.	Ich hoffe, es ist alles in Ordnung.
Was everything to your (complete) satisfaction?	War alles zu Ihrer (vollen) Zufriedenheit?
Would you like anything else?	Darf ich Ihnen noch etwas bringen?
Can I take the plates?	Kann ich die Teller mitnehmen?
Excuse me. (to call the waiter)	Entschuldigung/Hallo. (um den Kellner zu rufen)
Could we pay, please?	Können wir bitte zahlen?
I'd like to pay, please	Ich möchte gerne zahlen.
Can you bring the bill, please?	Können Sie bitte die Rechnung bringen?
Can I pay by credit card/debit card?	Kann ich mit Kreditkarte/EC Karte zahlen?
Can I have a receipt, please?	Kann ich bitte eine Quittung haben?
Is service included?	Ist die Bedienung inbegriffen?
I'm afraid we don't accept credit cards.	Es tut mir leid, aber wir akzeptieren keine Kreditkarten.
Courtesy of the house.	Das geht auf das Haus.

2.2.3 VOCABULARY – VOKABELN

Meat	Fleisch	Fish and seafood	Fisch und Meeresfrüchte
beef	Rind	salmon	Lachs
pork	Schweinefleisch	trout	Forelle
mutton	Hammelfleisch	plaice	Scholle
lamb	Lamm	cod	Kabeljau
poultry	Geflügel		
chicken	Hähnchen	pike	Hecht
duck	Ente	perch	Barsch
turkey	Truthahn	eel	Aal
goose	Gans	sardine	Sardine
pheasant	Fasane	tuna	Thunfisch
a rare/medium/well-done steak	ein blutiges/mittel-/durchgebratenes Steak	lobster	Hummer
sausage	Wurst	crab	Krabbe
ham	Schinken	prawn	Garnele
bacon	Speck	oyster	Auster
Vegetables	Gemüse	Fruit	Obst
onion	Zwiebel	orange	Orange
carrot	Karotte	apple	Apfel
tomato	Tomate	lemon	Zitrone
potato	Kartoffel	lime	Limette
cabbage	Kohl	banana	Banane
broccoli	Broccoli	grapefruit	Pampelmuse
cauliflower	Blumenkohl	pineapple	Ananas
brussel sprouts	Rosenkohl	passion fruit	Passionsfrucht
cucumber	Gurke	plum	Pflaume
gherkin	Gewürzgurke	peach	Pfirsich
artichoke	Artischocke	pear	Birne
aubergine	Aubergine	nectarine	Nektarine
red/green pepper	rote/grüne Paprika	grape	Traube
courgette	Zucchini	strawberry	Erdbeere
lettuce	(Kopf-)Salat	raspberry	Himbeere
beetroot	Rote Beete	blackberry	Brombeere
radish	Rettich	cranberry	Preiselbeere
olive	Olive	blueberry	Heidelbeere

Grain and pasta	Getreide und Teigwaren	Dairy and egg	Milch-und Eierprodukte
wheat	Weizen	milk	Milch
barley	Gerste	cheese	Käse
oats	Hafer	cream	Sahne
rye	Roggen	sour cream	Saure Sahne
sweet corn	Mais	ice cream	Eis
millet	Hirse	butter milk	Buttermilch
bread	Brot	egg	Ei
(a) loaf of bread	(ein) Laib Brot	fried egg	Spiegelei
bun/roll	Brötchen	boiled egg	gekochtes Ei
flour	Mehl	scrambled egg	Rührei
dough / pastry	Teig	omelette	Omelette
cake	Kuchen		
tart	Obsttörtchen	Herbs and spices	Kräuter und Gewürze
flan	Obst- /Gemüse Kuchen	salt	Salz
pie	Pastete/Obsttorte	pepper	Pfeffer
biscuit	Biskuit	sugar	Zucker
pudding	Pudding	paprika	Paprika
cereals	Getreide, Müsli	parsley	Petersilie
rice	Reis	marjoram	Majoran
spaghetti/ravioli etc.	Spaghetti, Ravioli	tarragon	Estragon
noodles, pasta	Nudeln	oregano	Oregano
Swabian noodles	Spätzle	basil	Basilikum
dumpling	Knödel	bay	Lorbeer
		mint	Minze
		nutmeg	Muskatnuss
		cinnamon	Zimt
Courses and dishes	Gänge und Gerichte	Ways of cooking and preparing	Essen zubereiten
starter/appetizer	Vorspeise	baked	gebacken
main course	Hauptgericht	fried / roast	gebraten
dessert	Nachspeise	fried	frittiert
first/second course	erster/zweiter Gang	sauteed	sautiert, kurz angebraten
etc.	etc.		gekocht
stew	Eintopf	boiled	gedünstet
soup	Suppe	steamed	püriert
sauce	Soße	mashed	roh
gravy	Bratensoße	raw	Zutaten
salad	Salat	ingredients	regional produziert
a regional speciality	regionale Spezialität	locally produced	Nouvelle Cuisine
a traditional dish	traditionelles Gericht	nouvelle cuisine	

Alcoholic drinks	Alkoholische Getränke	Soft drinks	Alkoholfreie Getränke
red/white/rose/dry/ sweet wine	Rot-/Weißwein/ Rosé/trockener/ süßer Wein	still/sparkling water	stilles Wasser/ mit Kohlensäure
lager ale/beer	blondes Bier dunkles Bier	herbal tea decaffeinated coffee	Kräutertee koffeinfreier Kaffee
shandy	Alsterwasser	juice	Soft
brandy	Weinbrand	mixer	alkoholfreies Getränk zum Mixen von Longdrinks
		camomille rose hip peppermint	Kamille Hagebutte Pfefferminze
It's a kind of herb- flavoured schnapps.	Es ist eine Art Kräuterschnaps	black tea/tea with milk	Schwarzer Tee/Tee mit Milch

2.2.4 GRAMMAR NOTE – GRAMMATIKTIPP

Requests (such as ordering food) are expressed in English with the following phrases:

I'd like..... (not "*I like....*" which expresses a general preference)

Can/could I have....?

I'll take.....

I'll have.....

2.2.5 CULTURE NOTE – KULTURTIPP

Americans usually mean still water when they request water. British and Americans often drink tap water. It's best to check they understand they have to pay for bottled water. In many areas of the US restaurants are non-smoking. Visitors may expect a non-smoking area.

In the US they are used to ordering variations on menu items. Consider how you'll react. There is no equivalent in English for the expression "*Mahlzeit!*". To begin a meal English speakers usually invite the other eaters to "*Please start!*", or informally "*Tuck in!*". "*Bon appetit!*" is used occasionally. "*Hat's geschmeckt?*" has a very formal equivalent "*I hope everything was to your satisfaction*" and a very informal "*I hope everything was OK!*", but in general the question is not asked as often.

British and Americans expect to receive one bill unless they specifically ask. The question "*Zusammen?*" may astonish them.

In the UK and US restaurant customers offer the exact money when they pay the bill, or expect the change on a plate. They leave the tip on the plate when they leave. Don't expect them to tell the waiter how much to take as in Germany.

2.3 INCOMING TOURISTS – NEUE GÄSTE

2.3.1 AT A TRAVEL AGENCY – IM REISEBÜRO

I'll check availability for you.	Ich werde für Sie die Verfügbarkeit überprüfen.
There's availability on the 14 th November.	Am 14. November sind noch ... verfügbar.
Would you like to confirm it?	Möchten Sie das bestätigen?
Can I take some details?	Kann ich einige Daten von Ihnen haben?
I'll just give you the booking reference number.	Ich gebe Ihnen nur eben die Buchungsnummer.
No, you have to change trains in Bologna. Is that OK?	(Zug) Nein, sie müssen in Bologna umsteigen. Ist das OK für Sie?
What about going to the Canaries? They're warm throughout the year and they're very interesting.	Wie wär's mit den Kanaren? Die sind das ganze Jahr durchweg warm und sehr interessant.
...have you thought of going to ...? It's very reasonably priced and you're guaranteed sun.	Haben Sie daran gedacht, nach ... zu fahren / fliegen? Es ist recht günstig und Sie haben dort Sonnengarantie.
How about...? It's a small island and it's very pretty.	Wie wär's mit ...? Das ist eine kleine hübsche Insel.
You could try... There are some very peaceful parts. I think you'd love it.	Sie könnten ... versuchen. Dort gibt es einige ruhige Gegenden. Ich glaube, es würde Ihnen sehr gefallen.
If I were you I'd choose B&B. Then you can eat out in the restaurants at night. That way you'll see a bit of the local life.	An Ihrer Stelle würde ich eine Pension mit Frühstück wählen. Dann können Sie abends in Restaurants essen und auf diese Weise das Leben vor Ort kennenlernen.
Why don't you reserve it for 24 hours? I can put a 24-hour hold on it. You can let me know tomorrow.	Warum reservieren Sie es/ihn/sie nicht einfach für 24 Stunden? Ich kann es für 24 Stunden blocken und Sie können mir morgen Bescheid sagen.
I don't like flying.	Ich fliege nicht gerne.
We want to go skiing.	Wir wollen Ski fahren.
Where can I find the cheapest flights?	Wo finde ich die billigsten Flüge?
I'd like to send my parents on a cruise.	Ich möchte meine Eltern auf eine Kreuzfahrt schicken.
How can we get to see more of the island?	Wie können wir mehr von der Insel sehen?
We want a holiday with a difference.	Wir wollen einen etwas anderen Urlaub.
Do I have to change planes anywhere?	(Flugzeug) Muss ich irgendwo umsteigen?
What time do I have to be at the airport?	
Is it best to fly from Paris to Lyon?	Ist es am besten, von Paris nach Lyon zu fliegen?
I'm booked on a flight to New York	Ich bin morgen auf einen Flug nach New

tomorrow, but I can't travel then. What should I do?	York gebucht, kann aber dann nicht reisen. Was soll ich machen?
Does the train go all the way to Venice?	Fährt der Zug bis nach Venedig durch?
Would you like me to cancel your reservation?	Möchten Sie, dass ich Ihre Reservierung storniere?
How much is a round trip to Tokyo?	Wieviel kostet Tokio hin und zurück?
You must hold a return ticket for a visa.	Für ein Visum müssen Sie ein Rückflugticket haben.
A visa is required if you're staying more than 90 days.	Ein Visum wird benötigt, wenn Sie länger als 90 Tage bleiben.
You need to complete a visa application form.	Sie müssen ein Visum-Antragsformular ausfüllen.
You have to send a completed visa application form.	Sie müssen uns ein ausgefülltes Visum-Antragsformular schicken.
A visa is not required for British citizens for most holidays.	Ein Visum ist für britische Bürger bei den meisten Reisen nicht notwendig.

2.3.2 BUSINESS TRAVELLERS – GESCHÄFTSREISENDE

I would like to become a member of your airline incentive scheme / hotel loyalty programme.	Ich möchte Mitglied bei Ihrem Bonusmeilen-Programm / Hotel-Treue-Programm werden.
How do I get points?	Wie bekomme ich Punkte?
Do I get an automatic upgrade?	Bekomme ich automatisch eine bessere Zimmerkategorie?
What sort of things can I spend my points on?	Wofür kann ich meine Punkte nutzen / ausgeben?
How much does membership cost?	Wieviel kostet die Mitgliedschaft?
What do I have to do to qualify for membership?	Was muss ich tun, um mich für eine Mitgliedschaft zu qualifizieren?
I'm also a member of the KLM frequent fliers club. Can I get air mile credits instead of priority points?	Ich bin auch Mitglied beim KLM Vielfliegerclub. Kann ich auch Bonusmeilen statt Treuepunkten erhalten?
I need an immediate car hire pick-up on arrival / limousine service from airport to hotel.	Ich muss das Mietauto sofort nach der Ankunft abholen können / Ich brauche einen Limousinenservice vom Flughafen zum Hotel.
I usually get corporate discount rate.	Ich bekomme normalerweise eine reduzierte Firmenrate.
I want a modem point in room / a mini-bar / a free newspaper in the morning.	Ich will einen Modemanschluß in meinem Zimmer / eine Minibar / morgens eine kostenlose Tageszeitung.

2.3.3 TOWNS AND SIGHTS – STÄDTE UND SEHENSWÜRDIGKEITEN

It's a historical town with many fine buildings dating back to the Middle Ages.	Es ist eine historische Stadt mit vielen schönen Gebäuden aus dem Mittelalter.
The city centre has been restored in the style of the 18th century.	Das Stadtzentrum wurde im Stil des 18. Jahrhunderts restauriert.
The city boasts a Cathedral, an Abbey and six Gothic churches.	Die Stadt hat einen Dom, eine Abtei und sechs gotische Kirchen.
A medieval city wall with towers and gates encircles the old town.	Eine mittelalterliche Stadtmauer mit Türmen und Toren erstreckt sich um die Altstadt.
The Baroque opera house survived the war intactly.	Das barocke Opernhaus überstand den Krieg unbeschadet.
We have a fine archaeological museum and a modern art gallery.	Wir haben ein sehr gutes archäologisches Museum und eine Galerie für moderne Kunst.
The convent dates back to the 17th century.	Das Kloster stammt aus dem 17. Jahrhundert.
The city used to be a member of the Hanseatic league and is located at the Baltic Sea.	Die Stadt ist eine alte Hansestadt und liegt an der Ostsee.
It's an industrial city that grew dramatically in the late 19th century.	Es ist eine Industriestadt, die im späten 19. Jahrhundert enorm anwuchs.
The city was founded by the Romans and has a town gate and thermal baths dating from that period.	Die Stadt wurde von den Römern gegründet und hat ein Stadttor und Thermalbäder, die aus dieser Zeit stammen.
The medieval town hall is half-timbered with a balcony overlooking the town square.	Das mittelalterliche Fachwerk-Rathaus hat einen den Marktplatz überrückenden Balkon.
It's a district of converted warehouses, now flats and small businesses.	Es ist ein Bezirk mit umgebauten Fabrikgebäuden, in denen sich nun Wohnungen und kleine Firmen befinden.
The courtyard is surrounded by an arched colonnade.	Der Innenhof wird von einem Säulengang gesäumt.
The city lies on the Rhine, has a large modern shopping centre, a historical centre with many old buildings, a number of galleries and museums, and a varied programme of cultural events throughout the year.	Die Stadt liegt am Rhein, hat ein großes, modernes Einkaufszentrum, ein historisches Stadtzentrum mit vielen alten Gebäuden, vielen Galerien und Museen und ein ganzjähriges Kulturprogramm.

2.3.3.1 Tour guide – Reiseführer

On your left/right is ...	Zu Ihrer linken/rechten ist ...
In front of you is ...	Vor Ihnen ist ...
We are now passing ...	Wir passieren nun ...
You can now see ...	Sie können nun ... sehen.
... the beautiful / magnificent das schöne / herrliche / prächtige ...
... is one of theist eine/r/s der ...
... finest / most beautiful / most famous schönste / berühmteste ...
... buildings / sights Gebäude / Sehenswürdigkeiten ...
... in Europe / in the world.	... Europas / der Welt.
... was built / painted / designed wurde gebaut / gestrichen / gestaltet ...
... by (person). / ... in (date).	... von ... / ... im Jahre ...
... is said to gilt als ...
... be the best example of bestes Beispiel für ...
... have lived here.	... haben hier gelebt.
... has stood / has been standing here for (time period) / since (date).	... hat hier für (Zeit) gestanden.
... so the story goesso sagt man / so erzählt man sich.

2.3.3.2 Advice and suggestions – Ratschläge und Vorschläge

No trip to XXX is complete without a visit to at least one of the	Eine Reise nach XXX ist nicht komplett ohne einen Besuch des/der
If you're looking for ..., then go to	Wenn Sie ... suchen, gehen Sie zu
... don't missverpassen Sie nicht ...
The ... is a must for any visitor to XXX.	Der/die/das ... ist ein Muss für jeden Besucher.
Another place worth visiting is the	Ein anderer sehenswerter Ort / Platz ist
After all this sightseeing you might like to take a rest. Try	Nach der Besichtigungstour möchten Sie vielleicht eine Pause einlegen. Versuchen Sie doch einmal
Be careful at night, when the park / this district can be a little dangerous.	Seien Sie nachts / abends vorsichtig, der Park / das Viertel kann dann gefährlich sein.
You can't leave XXX without going on a river trip.	Sie können XXX nicht verlassen, ohne eine Bootstour auf dem/der ... gemacht zu haben.
Don't miss the ... market.	Verpassen Sie nicht den ... Markt.
If you're souvenir-hunting, why not buy some ...?	Wenn Sie auf der Suche nach Souvenirs sind, kaufen Sie doch

2.3.4 ENTERTAINMENT AND ACTIVITIES – UNTERHALTUNG UND AKTIVITÄTEN

What sort of things are you interested in?	Was sind Ihre Interessengebiete?
Are you interested in the Arts/history/architecture/culture/classical music/sport/shopping/leisure activities/kids' activities/landscape/wildlife?	Interessieren Sie sich für Kunst/Geschichte/Architektur/Kultur/klassische Musik/Sport/Einkaufen/Freizeitaktivitäten/Aktivitäten für Kinder/die landschaftliche Umgebung/ Fauna?
Would you like us to arrange a tour/book a hotel/the flights for you?	Sollen wir für Sie eine Tour/ein Hotel/Ihre Flüge buchen?
If you like, we can book opera or theatre tickets for you.	Falls Sie möchten, können wir Ihnen Opern-/Theaterkarten bestellen.
This brochure gives details of current performances and shows.	Diese Broschüre informiert über aktuelle Veranstaltungen.
They usually offer reductions for groups of more than ten persons.	Für Gruppen mit mehr als 10 Personen gibt es normalerweise Ermäßigungen.
The carnival concludes with a large procession through the city centre.	Der Karneval schließt mit einem großen Umzug durch das Stadtzentrum ab.
The street festival runs from Friday evening till 8.00 p.m. on Sunday.	Das Straßenfest dauert von Freitag Abend bis Sonntag, 20.00 Uhr.
Entrance to museums and galleries is free on Sundays.	Sonntags bieten die Museen und Galerien freien Eintritt.
Tickets are available at prices ranging from 15 to 30 Euros.	Die Karten kosten zwischen 15 und 30 Euro.
It's a performance of a classical/modern German play.	In der Vorstellung wird ein klassisches/modernes deutsches Stück aufgeführt.
They play mostly rock 'n roll/salsa/techno/reggae/disco there.	Sie spielen dort hauptsächlich Rock'n Roll/Salsa/Techno/Reggae/Disco.
The exhibition is a record of the history of the town over the last 800 years.	Die Ausstellung informiert über die 800-jährige Geschichte der Stadt.
There is a permanent exhibition of portraits and landscapes.	Es gibt dort eine Dauerausstellung mit Portraits und Landschaften.
It's a temporary exhibition featuring the work of the Bauhaus group of architects.	Die Ausstellung ist zeitlich begrenzt und informiert über das Werk der Bauhausarchitekten.
It's a museum of technology charting the industrial development of the city.	Das Technikmuseum informiert über die industrielle Entwicklung der Stadt.
It's a dance club for younger people.	Es ist ein (Tanz-)Club für jüngere Leute.
The tent is a cabaret venue.	In dem Zelt wird Kabarett aufgeführt.
Drinks are served during the break.	In der Pause werden Getränke serviert.
A number of cinemas show English and American films in the original language.	In vielen Kinos werden englische und amerikanische Filme im Originalton gezeigt.

2.3.5 LANDSCAPE – LANDSCHAFT

The foothills of the Alps are about 30 miles south of the city.	Circa 30 Meilen südlich der Stadt beginnen die Ausläufer der Alpen.
The countryside is rugged but the roads are good.	Die Landschaft ist rau, aber die Straßen sind gut ausgebaut.
It's a mountainous terrain, with narrow ravines and towering crags.	Das Gebiet ist bergig, mit engen Schluchten und turmhohen Klippen.
The mountains rise to 2000 feet.	Die Berge sind bis zu 2000 Fuß hoch.
It's a ski resort with skilifts, equipment hire and a full range of services.	In dem Skigebiet gibt es Skilifte, Skiverleihstationen und ein komplettes Dienstleistungsangebot.
Hiking and climbing are the main summer activities.	Wandern und Klettern sind die beliebtesten Aktivitäten im Sommer.
The plateau is 1500 feet above sea level.	Das Plateau liegt 1500 Fuß über dem Meeresspiegel.
The countryside is mostly flat and wooded.	Die Landschaft ist meist flach und bewaldet.
A good network of cycle paths let you explore the countryside at your leisure.	Auf einem gut ausgebauten Netz von Radwegen können Sie die Gegend nach Ihrem Belieben erkunden.
There are many smaller country roads with little traffic.	Es gibt viele wenig befahrene, kleinere Landstraßen.
Behind the dunes the land is criss-crossed with dykes and canals.	Hinter den Dünen gleicht die Landschaft einem Netzwerk aus Deichen und Kanälen.
The island is connected to the mainland by a causeway, carrying road and rail traffic.	Die Insel ist über einen Damm für Auto- und Eisenbahnverkehr mit dem Festland verbunden.
There are good beaches all along the coast.	An der ganzen Küste entlang gibt es gute Strände.
The island lies a couple of miles off the coast and is reached by ferry.	Die Insel liegt einige Meilen von der Küste entfernt und ist über eine Fähre erreichbar.
A range of water sports are on offer, including windsurfing, paragliding and water-skiing.	Es werden verschiedene Wassersportarten, wie z.B. Windsurfen, Paragliding und Wasserski angeboten.
Swimming is safe within the area marked by the buoys.	Innerhalb des mit Bojen markierten Gebiets ist das Schwimmen sicher.
The river at this point is about a quarter of a mile across.	An dieser Stelle ist der Fluss ungefähr eine viertel Meile breit.
Paddle steamers run upstream/downstream to the gorge.	Raddampfer fahren den Fluss hinauf/hinab bis zur Schlucht.
Many of the boat trips offer extra packages, such as wine sampling tours, or stops at the prettier places along the river.	Viele Bootsfahrten haben zusätzliche Angebote, wie z.B. Weinproben oder einen Aufenthalt an besonders schönen Orten.

In summer there are fireworks at various locations along the river.	Im Sommer gibt es Feuerwerke an verschiedenen Orten entlang des Flusses.
There are good fishing opportunities, but you need a licence.	Gute Angelmöglichkeiten sind vorhanden, allerdings nur mit Angelschein.
The flood plain extends about 20 miles on either side of the river.	Die Ebene erstreckt sich über ca. 20 Meilen an beiden Flussufern.
At the edge of the flood plain the land rises and becomes rolling wooded hills.	Am Rand der Ebene steigt die Landschaft an und verwandelt sich in sanft bewaldete Hügel.
The river meanders between steep banks with wine terraces.	Der Fluss schlingt sich zwischen steilen Ufern und Weinbergen.
The countryside is thickly forested with few towns, but many picturesque old villages.	Das Gebiet ist dicht bewaldet, mit wenigen Städten, dafür aber vielen schönen, alten Dörfern.
The castle is on a crag looking down on the town.	Die Burg steht auf einer Felsspitze über der Stadt.
The palace gardens run down to the edge of the river.	Die Gärten des Palasts erstrecken sich bis zum Flussufer.

2.3.6 TOURS – REISEN

We can pick you up from your hotel.	Wir können Sie am Hotel abholen.
Entrance charges are included in the price.	Inklusive Eintrittspreise.
A city bus tour costs around 15 Euros per person.	Eine Stadtrundfahrt mit dem Bus kostet ungefähr 15 Euro pro Person.
We can arrange discounts for groups of 12 or more.	Für Gruppen von mehr als 12 Personen gibt es Preisermäßigungen
We offer a customised service, tailor-made to your requirements.	Wir bieten einen individuellen, auf Ihre persönlichen Bedürfnisse zugeschnittenen, Service.
We provide a comprehensive service which is good value for money.	Wir bieten einen umfassenden Service, der sein Geld wert ist.
We pride ourselves on our punctuality.	Wir sind stolz auf unsere Pünktlichkeit.
We offer a "money back if not satisfied" guarantee.	Bei Unzufriedenheit bieten wir eine "Geld-zurück-Garantie".
Would you like to look at some brochures?	Möchten Sie sich gerne ein paar Broschüren anschauen?
Walking tours depart on the hour from the town hall.	Zu jeder vollen Stunde beginnt am Rathaus eine Stadtführung zu Fuß.
We offer a comprehensive sightseeing experience taking in all the major landmarks.	Wir bieten eine umfassende Führung an, bei der alle wichtigen Sehenswürdigkeiten berücksichtigt werden.

Do you want to be dropped off at your hotel?	Möchten Sie an Ihrem Hotel aussteigen?
Commentary is provided by an English-speaking guide.	Die Führung findet in englischer Sprache statt.
We offer a 2 hour boat trip round the harbour.	Wir bieten eine zweistündige Hafенrundfahrt an.
All our buses are air-conditioned and have toilet facilities.	Alle unsere Busse sind mit einer Klimaanlage und Toiletten ausgestattet.
The driver will be waiting in the station by the departure board.	Der Fahrer wird Sie im Bahnhof an der Abfahrtstafel erwarten.
They'll pick you up at the airport in the central car park.	Sie werden Sie am Hauptparkplatz des Flughafen abholen.
There's no charge for children under six accompanied by an adult.	Für Kinder unter sechs Jahren in Begleitung eines Erwachsenen ist der Eintritt frei.
Half-price for students, unemployed and pensioners.	Halber Preis für Studenten, Arbeitslose und Rentner.
Souvenirs and postcards are available in the hotel.	Souvenirs und Postkarten sind im Hotel erhältlich.
Lunch is included and will be served in a restaurant offering local specialities.	Das Mittagessen ist im Preis inbegriffen und wird in einem Restaurant, das regionale Spezialitäten anbietet, serviert.
Next to the museum are a number of shops selling locally made handcrafts.	Neben dem Museum gibt es zahlreiche Läden, die regional gefertigte Handarbeiten anbieten.

2.3.7 VOCABULARY – VOKABELN

abgeben	hand in
abholen	collect
	pick up
Abkommen	agreement
ablehnen	refuse
Abreise	departure
Abreisedatum	date of departure
Abschleppdienst	recovery service
Abweichung	(subject to) variation
Agentur	agency
Agenturprovision	agency commission
Agenturvertreter	agency representative
Aktivurlaub	activity holiday
aktuell	up-to-date
akzeptieren	accept
alles inbegriffen	all-inclusive
allgemeine Reisebedingungen	general travel conditions
Altersgruppe	age group
altmodisch	old-fashioned
am Ufer des / der...	on the bank of the river ...
am Ufer / Wasser / Meer	on the waterfront
am Telefon bleiben	hold on
	hold the line
anbieten	offer
Änderung	change
Anfrage	enquiry
	inquiry
	request
Angabe	declaration
Angebot	offer
Angebot und Nachfrage	supply and demand
angegeben	stated
angemessen	adequate
	reasonable
angenehm	pleasant
Ankündigung	announcement
Ankunft	arrival
Ankunftsdatum	date of arrival
anpassen	adjust
anschließend an	adjoining
Anspruch	demand
Antwort	reply
antworten	reply
Anzahl der Ankünfte	number of arrivals
Anzahlung	deposit
Atmosphäre	ambience

auf Anfrage	on request
auf den Markt bringen	launch
Aufenthaltsdauer	length of stay
Aufenthaltsort	domicile
Aufenthaltsverlängerung	extension of stay
aufgeben	give up
Aufschlag	extra charge
aufstehen	get up
auf Verlangen	on demand
Aufwand	expenditure
Ausflug	excursion
Ausflugsziel	day-trip destination
Ausgabe	expenditure
Ausgangsort	starting point
ausgeben	issue
ausgebucht	full
ausgestattet	equipped
Ausland	abroad
Ausländer	foreigner
Ausnahme	exception
außerhalb	outside (of)
Aussichtsturm	observation tower
ausstellen	issue
Auswahl	selection
auswärts	outwards
Ausweis	admission card identification card
Bäderkur	cure at spa
Bäderwesen	balneology
bar zahlen	pay cash
Bausteinreise	dynamic packaging
beanspruchen	claim
Bearbeitungsgebühr	handling charge
Bedarf	requirement
begleiten	accompany
Begrenzung	limitation
Begrüßungsgetränk	welcome drink
bekannt geben	announce
benachrichtigen	inform
Benachrichtigung	notification
beraten	advise
bereit	ready
bereuen	regret
Bergwandern	trekking
berichtigen	adjust
beschädigen	damage
Beschwerde	complaint
beschweren	complain

besetzt	occupied
bestätigen	confirm
	reconfirm
Bestätigung	confirmation
bestellen	order
Bestimmungsland	country of destination
Bestimmungsort	destination
betreuen	be in charge of
	look after
besuchen	visit
Besucher	visitor
bewilligen	approve
Bibliothek	library
Bildungsreise	educational trip
billig	cheap
	low-priced
bindend	obligatory
Botschaft	embassy
Brauch	custom
brauchen	require
Briefpapier	note paper
Broschüre	brochure
Buchung	booking
Büro	office
Burg	castle
Burgruine	castle ruin
Deutscher Tourismusverband (DTV)	German Tourist Association
deutschsprachiger Reiseführer	German speaking tour guide
Dienstleistungen	services
Dienstleistungsbranche	services trade
Dolmetscher	interpreter
Dom	cathedral
dringend	urgent
Eigenschaft	feature
einführen	launch
einkaufen	purchase
einkaufen gehen	go shopping
Einkäufer	purchaser
einladen	invite
Einladung	invitation
Einlass	admission
Einreisebewilligung	entry permit
Einreisevisum	entry visa
Einrichtungen	facilities
einschließlich	including
	inclusive

eintragen	inscribe
Eintragung	register
Eintritt verboten	entry
einverstanden sein	no entry
Einwohner	agree with
	inhabitant
	resident
einzel	individual
Empfangsbestätigung	receipt
empfehlen	recommend
Empfehlung	recommendation
entschädigen	compensate
Entschädigung	compensation
entscheiden	decide
Erfordernis	requirement
erfüllen	fulfil
erhöhen	increase
Erholung	recreation, recovery
Erholungsort	resort
Erklärung	declaration
erlauben	allow
Eröffnung	opening
erste Klasse	first class
erstklassig	first class
Erwachsener	adult
erwarten	expect
Erweiterung	extension
erwerben	purchase
Exemplar	copy
Fähigkeit	skill
fakultativ	optional
falsch	wrong
Familienbesitz	family-owned
Familienbetrieb	family-run business
Familienstand	marital status
Fehler	fault
	mistake
Feiertag	public holiday
Ferien	holiday
Feriengebiet	tourist region
fertig	ready
Festpreis	fixed price
Festspiele	festival
Feuerwerk	fireworks
Folklore	folklore
fordern	claim
	demand
frei	vacant

Freibad	open-air swimming pool
freihalten	keep clear
Freikörperkultur	naturism nudism
Freiluftbühne	open-air stage
Freizeit	leisure time
Freizeitbeschäftigung	leisure time activity
Freundlichkeit	friendliness kindness
Führung	guided tour
Gast	guest
gastfreundlich	hospitable
Gastfreundschaft	hospitality
Gebühr	fee
gegenüber	facing opposite
gelegen	situated
Gelegenheit	occasion opportunity
gemäßigtes Klima	moderate climate
gemütlich	cosy
Gemütlichkeit	cosiness
Gepäck	baggage luggage
gradeaus	straight on
Geschäft	business deal
gewähren	allow
Gewohnheit	habit
gleich	equal
gleichwertig	equal
Gruppenermäßigung	group discount
gültig	valid
Gutschein	voucher
haftpflichtig	liable
Halbinsel	peninsula
Hallenschwimmbad	indoor swimming pool
Häufigkeit	frequency
Hauptreisezeit	peak travel season
Hauptsitz in	based in
Heilklima	curative climate healthy climate
Heimat	home country
Heimatstadt	home town
Heimreise	homeward journey
hier entlang bitte	this way please
historische Bauwerke	historical buildings

Hochsaison	high season peak season
Höchstgebot	highest bid
höhere Gewalt	act of God force majeure
Hörer abnehmen	to pick up the telephone
ideal gelegen um...	ideally located to ...
Identifikation	identification
Impfbestimmungen	inoculation requirements
Impfung	inoculation vaccination
im Voraus	in advance
individuell	individual
Informationsreise	fam (iliarisation) trip
Inlandstourismus	domestic tourism
in Ordnung bringen	fix
internationaler Tourismus	international tourism
internationales Impfzeugnis	International Vaccination Certificate
Jagd	hunting
jährlich	annually per annum yearly
jugendlich	juvenile
Katalog	catalogue
Kasse	cash desk
Klärung	clarification
Kommentar	comments
Können	skill
Kosten	charges
kostengünstig	reasonable
kostenlos	complimentary for free free of charge
Kunde	customer
kündigen	give notice
Küste	coast
Kurort	health resort spa
kurzfristig	short-term
Kurzurlaub	short break
Landausflug	land excursion
Landschaft	landscape
leichter Zugang	easy access to
Leihgebühr	hire charge
letzter Augenblick	last minute
liefern	deliver

Luftmatratze	air mattress
Luftpost	air mail
mangelhaft	faulty
Manieren	manners
Marktuntersuchung	market survey
Massentourismus	mass tourism
Menge	quantity
mieten	hire
	rent
Mindestaufenthalt	minimum stay
Mindestteilnehmerzahl	minimum number of participants
Missverständnis	misunderstanding
mittelgroß	medium-sized
Mittelmeer-	Mediterranean
modernisieren	modernize
mündlich	oral
nach Ankunft	upon arrival
Nachfrage	demand
nachhaltiger Tourismus	sustainable tourism
Nachricht	message
Nachsaison	post season
Nachsaisonermäßigung	post season reduction
nahe	close to
neben	adjacent to
	adjoining
	next to
Nebensaison	low season
nicht eingeschlossen	excluding
Notfall	emergency
nützlich	useful
Ö kotourismus	ecotourism
P anorama	panorama
parken	car-parking
Pauschalpreis	all-inclusive price
	package price
Pauschalreise	all-inclusive tour
	package tour
persönliche Betreuung	individual care
Pilgerreise	pilgrimage
planmäßig	on schedule
Postleitzahl	postal code
Preisänderungen vorbehalten	prices are subject to change
Preisangebot	quoted price
preisgünstig	budget
Preisnachlass	rebate

Programmablauf	schedule
Programmänderung	change in the schedule
Provision	commission
Prozentsatz	percentage
prüfen	check
Prüfung	check
pünktlich	on time
Qualität	quality
Quantität	quantity
Quittung	receipt
Rabatt	rebate
Rechnung	invoice
rechtsgültig	legal
Rechtsschutz	legal protection
Regel	rule
regelmäßig	regularly
regnerisch	rainy
Reise	journey
	trip
Reisebüro	travel agency
Reisebüroverband	travel agency association
Reisedauer	duration of journey
Reiseführer	tour guide
Reiseführer (Buch)	guidebook
Reiseland	holiday destination
Reiseleiter	tour guide
Reiserücktrittsversicherung	travel cancellation insurance
Reiseveranstalter	tour operator
Reiseverlauf	itinerary
Resonanz	feedback
Rucksacktourismus	backpacking
Rücktrittsfrist	rescission time limit
ruhige Lage	quiet location
Safari	safari
Schaden	damage
Schadensanzeige	notice of claim
Schadensersatz	compensation for damages
Schadensersatzanspruch	claim for damages
Schadensersatz leisten	pay damages
Schadensfall	event of loss
schlechte Bedienung	poor service
Schloss	castle
schriftlich	in writing
Sehenswürdigkeit	sight
Senioren	senior citizens
Sessellift	chair lift

Service am gleichen Tag	same-day service
Servicegebühr	service charge
sich entschuldigen	apologize
sicher	safe
	secure
Sicherheit	safety
	security
sich gewöhnen an	get used to
sich sonnen	sunbathe
sich verirren	get lost
Sitten	manners
sobald	as soon as
Sonnenschirm	sunshade
spät	late
Staatsangehöriger	citizen
Stadtplan	map of the town
Stadttrand	outskirts
Stadtzentrum	city centre
Städtereise	city trip
Steckdose	socket
Stichtag	deadline
stornieren	cancel
Stornierung	cancellation
Stornierungsgebühr	cancellation fee (charge)
Strand	beach
Strandkorb	beach chair
Strandpromenade	boardwalk
Studienreise	educational trip
stündlich	hourly
Tagesausflug	day excursion
Tagesrate	daily rate
täglich	daily
Tatsache	fact
teilnehmen	participate
	take part
Teilnehmer	participant
Teilstornierung	partial cancellation
Termin	deadline
	due date
teuer	expensive
Themenpark	theme park
Tourismuspolitik	tourism policy
Touristenattraktion	tourist attraction
treffen	meet
Treffen	meeting
Treffpunkt	meeting place
Trinkgeld	tip

überbucht	overbooked
üblich	usual
umbuchen	change reservations
Umgebung	surroundings
unabhängig	independent
ungültig	invalid
Unterschrift	signature
untersuchen	check
Untersuchung	check
Urlaub	holiday
Urlaub auf dem Bauernhof	farm stay
Veranstalter	organiser
Veranstaltung	event
Veranstaltungsraum	function room
verantwortlich	liable
	responsible
verbessern	improve
Verbraucher	consumer
vereinbaren	agree upon / with
Vereinbarung	agreement
Verfallsdatum	expiry date
verfügbar	available
Verfügbarkeit	availability
vergüten	compensate
Vergnügen	pleasure
Verhandlung	negotiation
verlangen	demand
	require
verlängern	extend
Verlängerung	extension
Verleih	rental
vermehrten	increase
verpflichten	oblige
verpflichtend	obligatory
Versicherung	insurance
Verspätung	delay
verstellbar	adjustable
Vertrag	agreement
Vertragsbedingungen	terms of contract
Vertreter	representative
Vertretung	agency
verwalten	administer
Verzicht	disclaimer, waiver
verzichten	give up
24 Stunden	24 hours
volle Risikoübernahme	full coverage
vollziehen	fulfil
vorausbezahlt	prepaid

vorhanden	at hand, available
vorhergehend	preceding
Vorsaison	early season
Vorschrift	rule
vorzeigen	present
vorziehen	prefer
Wald	forest
Waldweg	forest path
Wanderer	hiker
wandern	hiking
Warteliste	waiting list
weltberühmt	world famous
Weltenbummler	globetrotter
Wertsachen	valuables
wöchentlich	weekly
Wunsch	request
zentral gelegen	centrally located
Zielland	country of destination
Zielort	destination
Zoll	customs
zufrieden	content
zu Fuß erreichbar	within walking distance
Zugang	access
Zulassung	admission
zurückweisen	refuse
zusätzlich	additional
	extra
Zustand	condition
Zustimmung	agreement
Zutritt	admission
Zweck eines Besuches	purpose of visit
Zweigstelle	branch (of company)
zwei Wochen	fortnight
Zwischenstecker	adaptor

abroad	Ausland
access	Zugang
accept	akzeptieren
accompany	begleiten
act of God	höhere Gewalt
activity holiday	Aktivurlaub
adaptor	Zwischenstecker
additional	zusätzlich
adequate	angemessen
adjacent to	neben
adjoining	anschließend an
	neben
adjust	anpassen
	berichtigen
adjustable	verstellbar
administer	verwalten
admission	Einlass
	Zulassung
	Zutritt
admission card	Ausweis
	Eintrittskarte
adult	Erwachsener
advise	beraten
age group	Altersgruppe
agency	Agentur
agency commission	Agenturprovision
agency representative	Agenturvertreter
agree upon / with	einverstanden sein
	vereinbaren
agreement	Abkommen
	Vereinbarung
	Vertrag
	Zustimmung
airmail	Luftpost
air mattress	Luftmatratze
all-inclusive	alles inbegriffen
all-inclusive price	Pauschalpreis
all-inclusive tour	Pauschalreise
allow	erlauben
	gewähren
ambience	Atmosphäre
announce	bekannt geben
announcement	Ankündigung
annually	jährlich
apologize	sich entschuldigen
approve	bewilligen
arrival	Ankunft
as soon as	sobald
at hand	vorhanden

availability	Verfügbarkeit
available	verfügbar
backpacking	Rucksacktourismus
baggage	Gepäck
balneology	Bäderwesen
based in	Hauptsitz in
be in charge of	betreuen
beach	Strand
beach chair	Strandkorb
boardwalk	Strandpromenade
booking	Buchung
branch (of a company)	Zweigstelle
brochure	Broschüre
budget	preisgünstig
cancel	stornieren
cancellation	Stornierung
cancellation fee	Stornierungsgebühr
car-parking	parken
cash desk	Kasse
castle	Burg
	Schloss
castle ruin	Burgruine
catalogue	Katalog
cathedral	Dom
centrally located	zentral gelegen
chair lift	Sessellift
change	Änderung
change in the schedule	Programmänderung
change reservations	umbuchen
charges	Kosten
cheap	billig
check	prüfen
	Prüfung
	untersuchen
	Untersuchung
citizen	Staatsangehöriger
city centre	Stadtzentrum
city trip	Städtereise
claim	beanspruchen
	fordern
claim for damages	Schadensersatzanspruch
clarification	Klärung
close to	nahe
coast	Küste
collect	abholen
comments	Kommentar
commission	Provision

compensate	entschädigen
	vergüten
compensation	Entschädigung
compensation for damages	Schadensersatz
complain	beschweren
complaint	Beschwerde
complete a form	Formular ausfüllen
complimentary	kostenlos
condition	Zustand
confirm	bestätigen
confirmation	Bestätigung
consumer	Verbraucher
content	zufrieden
copy	Exemplar
cosiness	Gemütlichkeit
cosy	gemütlich
country of destination	Bestimmungsland
	Zielland
curative climate	Heilklima
cure at spa	Bäderkur
custom	Brauch
	Gewohnheit
customer	Kunde
customs	Zoll
cutlery	Besteck
daily	täglich
daily rate	Tagesrate
damage	beschädigen
	Schaden
date of arrival	Ankunftsdatum
date of departure	Abreisedatum
day excursion	Tagesausflug
day-trip destination	Ausflugsziel
deadline	Stichtag
	Termin
deal	Geschäft
decide	entscheiden
declaration	Angabe
	Erklärung
delay	Verspätung
deliver	liefern
demand	Anspruch
	fordern
	Nachfrage
	verlangen
departure	Abreise
deposit	Anzahlung

destination	Bestimmungsort Zielort
disclaimer	Verzicht
domestic tourism	Inlandstourismus
domicile	Aufenthaltsort
due date	Termin
duration of journey	Reisedauer
dynamic packaging	Bausteinreise
e arly season	Vorsaison
easy access to	leichter Zugang zu
ecotourism	Ökotourismus
educational trip	Bildungsreise Studienreise
embassy	Botschaft
emergency	Notfall
enquiry	Anfrage
entry	Eintragung
entry permit	Einreisebewilligung
entry visa	Einreisevisum
equal	gleich gleichwertig
equipped	ausgestattet
evening concert	Abendkonzert
event	Veranstaltung
event of loss	Schadensfall
exception	Ausnahme
excluding	nicht eingeschlossen
excursion	Ausflug
expect	erwarten
expenditure	Aufwand Ausgabe
expensive	teuer
expiry date	Verfallsdatum
extend	verlängern
extension	Erweiterung Verlängerung
extension of stay	Aufenthaltsverlängerung
extra	zusätzlich
extra charge	Aufschlag
f acilities	Einrichtungen
facing	gegenüber
facing south	nach Süden gehend
fact	Tatsache
fam (iliarisation) trip	Informationsreise
family-owned	Familienbesitz
family-run business	Familienbetrieb
farm stay	Urlaub auf dem Bauernhof

fault	Fehler
faulty	mangelhaft
feature	Eigenschaft
fee	Gebühr
feedback	Resonanz
festival	Festspiele
fireworks	Feuerwerk
first class	erstklassig
	erste Klasse
fix	in Ordnung bringen
fixed price	Festpreis
folklore	Folklore
for free	kostenlos
force majeure	höhere Gewalt
foreigner	Ausländer
forest	Wald
forest path	Waldweg
fortnight	zwei Wochen
free of charge	kostenlos
frequency	Häufigkeit
friendliness	Freundlichkeit
fulfil	erfüllen
	vollziehen
full	ausgebucht
full coverage	volle Risikoübernahme
function room	Veranstaltungsraum
general travel conditions	allgemeine Reisebedingungen
German speaking guide	deutschsprachiger Reiseführer
German Tourist Association	Deutscher Tourismusverband (DTV)
get lost	sich verirren
get up	aufstehen
get used to	sich gewöhnen an
give notice	kündigen
give up	aufgeben
	verzichten
globetrotter	Weltenbummler
go shopping	einkaufen gehen
grant a commission	eine Provision gewähren
group discount	Gruppenermäßigung
guest	Gast
guidebook	Reiseführer (Buch)
guided tour	Führung
habit	Gewohnheit
hand in	abgeben
handle a complaint	eine Beschwerde bearbeiten
handling charge	Bearbeitungsgebühr
health resort	Kurort

healthy climate	Heilklima
high season	Hochsaison
highest bid	Höchstgebot
hiker	Wanderer
hiking	wandern
hire	mieten
hire charge	Leihgebühr
historical buildings	historische Bauwerke
hold on	am Telefon bleiben
hold the line	am Telefon bleiben
holiday	Ferien
	Urlaub
holiday destination	Reiseland
home country	Heimat
home town	Heimatstadt
homeward journey	Heimreise
hospitable	gastfreundlich
hospitality	Gastfreundschaft
hourly	stündlich
hunting	Jagd
ideally located to...	ideal gelegen, um...
identification	Identifikation
identification card	Ausweis
improve	verbessern
in advance	im Voraus
including	einschließlich
inclusive	einschließlich
increase	erhöhen
	vermehrten
independent	unabhängig
individual	einzel
	individuell
individual care	persönliche Betreuung
individually	persönlich
indoor swimming pool	Hallenschwimmbad
inform	benachrichtigen
inhabitant	Einwohner
inoculation	Impfung
inoculation requirements	Impfbestimmungen
inquiry	Anfrage
inscribe	eintragen
insurance	Versicherung
international tourism	internationaler Tourismus
International Vaccination Certificate	internationales Impfzeugnis
interpreter	Dolmetscher
in the daytime	tagsüber
invalid	ungültig
invitation	Einladung
invite	einladen

invoice	Rechnung
in writing	schriftlich
issue	ausgeben ausstellen
itinerary	Reiseverlauf
journey	Reise
juvenile	jugendlich
keep clear	freihalten
kindness	Freundlichkeit
land excursion	Landausflug
landscape	Landschaft
last minute	letzter Augenblick
late	spät
launch	auf den Markt bringen einführen
leave a message	Nachricht hinterlassen
legal	rechtsgültig
legal protection	Rechtsschutz
leisure time	Freizeit
leisure time activity	Freizeitbeschäftigung
length of stay	Aufenthaltsdauer
liable	haftpflichtig verantwortlich
library	Bibliothek
life-guard	Rettungsschwimmer
limitation	Begrenzung
low-priced	billig
low season	Nebensaison
luggage	Gepäck
manners	Manieren Sitten
map of the town	Stadtplan
marital status	Familienstand
market survey	Marktuntersuchung
mass tourism	Massentourismus
Mediterranean	Mittelmeer-
medium-sized	mittelgroß
meet	treffen
meeting	Treffen
meeting place	Treffpunkt
message	Nachricht
minimum number of participants	Mindestteilnehmerzahl
minimum stay	Mindestaufenthalt
misunderstanding	Missverständnis
mistake	Fehler

moderate climate	gemäßigtes Klima
modernize	modernisieren
naturism	Freikörperkultur
negotiation	Verhandlung
next to	neben
no entry	Eintritt verboten
note paper	Briefpapier
notice of claim	Schadensanzeige
notification	Benachrichtigung
nudism	Freikörperkultur
number of arrivals	Anzahl der Ankünfte
obligatory	bindend
	verpflichtend
oblige	verpflichten
observation tower	Aussichtsturm
occasion	Gelegenheit
occupied	besetzt
offer	anbieten
	Angebot
office	Büro
off-peak-season	Vor- und Nachsaison
old-fashioned	altmodisch
on demand	auf Verlangen
on request	auf Anfrage
on schedule	planmäßig
on the banks of the river...	am Ufer des / der...
on the waterfront	am Ufer / am Wasser / am Meer
on time	pünktlich
open-air stage	Freilichtbühne
open-air swimming pool	Freibad
opening	Eröffnung
opportunity	Gelegenheit
opposite	gegenüber
optional	fakultativ
oral	mündlich
order	bestellen
organiser	Veranstalter
outside (of)	außerhalb
outskirts	Stadtrand
outwards	auswärts
overbooked	überbucht
package	Paket
	Programm
package price	Paketpreis
package tour	Pauschalreise
panorama	Panorama

partial cancellation	Teilstornierung
participant	Teilnehmer
participate	teilnehmen
pay cash	bar zahlen
pay damages	Schadenersatz leisten
peak season	Hochsaison
peak travel season	Hauptreisezeit
peninsula	Halbinsel
per annum	jährlich
percentage	Prozentsatz
pick up	abholen
pick up the telephone	Hörer abnehmen
pilgrimage	Pilgerreise
pleasant	angenehm
pleasure	Vergnügen
poor service	schlechte Bedienung
postal code	Postleitzahl
post season	Nachsaison
post season reduction	Nachtsaisonermäßigung
preceding	vorhergehend
prefer	vorziehen
prepaid	vorausbezahlt
present	vorzeigen
prices are subject to change	Preisänderungen vorbehalten
public holiday	Feiertag
purchase	einkaufen
	erwerben
purchaser	Einkäufer
purpose of visit	Zweck eines Besuches
quality	Qualität
quantity	Menge
quiet location	ruhige Lage
quoted price	Preisangebot
rainy	regnerisch
ready	bereit
	fertig
reasonable	angemessen
	kostengünstig
rebate	Preisnachlass
	Rabatt
receipt	Empfangsbestätigung
	Quittung
recommend	empfehlen
recommendation	Empfehlung
reconfirm	bestätigen
recovery	Erholung
recovery service	Abschleppdienst

recreation	Erholung
refuse	ablehnen zurückweisen
register	eintragen
regret	bereuen
regularly	regelmäßig
rent	mieten
rental	Verleih
reply	Antwort antworten
representative	Vertreter
request	Anfrage Wunsch
require	brauchen verlangen
requirement	Bedarf Erfordernis
rescission time limit	Rücktrittsfrist
resident	Einwohner
resort	Erholungsort Urlaubsort
responsible	verantwortlich
rule	Regel Vorschrift
safari	Safari
safe	sicher
safety	Sicherheit
same-day service	Service am gleichen Tag
schedule	Programmablauf
secure	sicher
security	Sicherheit
selection	Auswahl
senior citizens	Senioren
service charge	Servicegebühr
services	Dienstleistungen
services trade	Dienstleistungsbranche
short break	Kurzurlaub
short-term	kurzfristig
sight	Sehenswürdigkeit
signature	Unterschrift
situated	gelegen
skill	Fähigkeit Können
socket	Steckdose
spa	Kurort
starting point	Ausgangsort
stated	angegeben
straight on	geradeaus

sunbathe	sich sonnen
sunshade	Sonnenschirm
supply and demand	Angebot und Nachfrage
surroundings	Umgebung
sustainable tourism	nachhaltiger Tourismus
take part	teilnehmen
terms of contract	Vertragsbedingungen
terms of payment	Zahlungsbedingungen
theme park	Themenpark
this way please	hier entlang bitte
tip	Trinkgeld
tour guide	Reiseführer
	Reiseleiter
tour leader	Reiseleiter
tour operator	Reiseveranstalter
tourism policy	Tourismuspolitik
tourist attraction	Touristenattraktion
tourist region	Feriengebiet
travel agency	Reisebüro
travel agency association	Reisebüroverband
travel cancellation insurance	Reiserücktrittsversicherung
trekking	Bergwandern
trip	Reise
24 hours	24 Stunden
up-to-date	aktuell
upon arrival	nach Ankunft
urgent	dringend
useful	nützlich
usual	üblich
vacant	frei
	unbesetzt
vaccination	Impfung
valid	gültig
valuables	Wertsachen
(subject to) variation	Abweichung
visit	besuchen
visitor	Besucher
voucher	Gutschein
waiting list	Warteliste
waiver	Verzicht
weekly	wöchentlich
welcome drink	Begrüßungsgetränk
within walking distance	zu Fuß erreichbar
world famous	weltberühmt
wrong	falsch

yearly

jährlich

2.3.8 GRAMMAR NOTE – GRAMMATIKTIPP

You can make suggestions and recommendations with the following phrases:

If I were you I'd (visit the old town.)

I suggest you (check out the cathedral.)

Why don't you (go to the Reichstag.)

You could/might/should (see the new gallery.)

2.3.9 CULTURE NOTE – KULTURTIPP

Cycle paths are uncommon in the UK and US. Pedestrians should be warned to avoid them.

Banking hours vary less in the UK and US. Visitors may be surprised that some banks close in the afternoon some days.

US and UK visitors may expect most big shops to be open on Sundays.

Drinking alcohol is not generally allowed in UK and US cinemas.

A wider range of medicine is available over the counter in the UK and US. Visitors may not realise they need a prescription for some.

2.4 TRANSPORT – VERKEHR

2.4.1 MEANS OF TRANSPORT – VERKEHRSMITTEL

In English we talk about travelling *by* plane/car/taxi/coach/bus/train/ferry/boat and plane, but *on foot*.

A *bus* is usually a scheduled city or country service. A *coach* is usually city to city or for tours.

Drive is not quite the same as *fahren*. *To drive a car* means to sit at the wheel. A passenger *goes by car/taxi*. The expression *to drive by taxi* doesn't exist.

2.4.2 TIME AND SCHEDULES – ZEITANGABEN UND FAHRPLÄNE

The show/film/play/concert starts at 8 p.m. and finishes at 11 p.m..	Die Vorführung/der Film/das Theaterstück/das Konzert beginnt um 20.00 Uhr und endet um 23.00 Uhr.
The play lasts three hours with a break.	Das Stück dauert drei Stunden einschließlich Pause.
The train leaves/departs at 7.30 a.m. and arrives/gets in at midday.	Der Zug fährt morgens um 07.30 Uhr ab und kommt um 12 Uhr mittags an.
You should get to the station by 11 a.m..	Sie sollten spätestens um 11 Uhr am Bahnhof sein.
The platform number is displayed on the departure board, but listen for announcements.	Das Gleis wird an der Abfahrtstafel angezeigt, achten Sie aber auf Durchsagen.
A board on the platform indicates where your carriage will pull in.	Eine Tafel auf dem Bahnsteig zeigt an, wo Ihr Wagen halten wird.
Do you prefer a seat in a compartment or an open carriage?	Möchten Sie einen Platz in einem Abteil oder im Großraumwagen?
The journey takes about three and a half hours.	Die Reise dauert ungefähr dreieinhalb Stunden.
You need to change at Erfurt.	Sie müssen in Erfurt umsteigen.
It takes about two hours to drive to Magdeburg.	Die Fahrt nach Magdeburg dauert ungefähr zwei Stunden.
It's a three hour drive.	Die Fahrt dauert drei Stunden.
The plane departs/leaves/takes off at 2.30 p.m. and arrives/lands two hours later.	Das Flugzeug startet um 14.30 Uhr und landet zwei Stunden später.
You should allow one and a half hours for checking in.	Für das Einchecken sollten Sie ungefähr eineinhalb Stunden einplanen.
At Frankfurt you need to change the plane.	In Frankfurt müssen Sie in ein anderes Flugzeug umsteigen.

There's a stopover at Frankfurt.	Es gibt eine Zwischenlandung in Frankfurt.
Domestic flights are all non-smoking.	Alle Inlandsflüge sind Nichtraucherflüge.
The coach tour explores the countryside of Thuringia with stops at sights of natural beauty.	Die Bustour führt durch die thüringische Landschaft mit kurzen Aufenthalten bei Sehenswürdigkeiten der Natur.
Overnights are provided at high quality city centre hotels. Dinner and breakfast are included.	Es werden Übernachtungsmöglichkeiten in guten Hotels in den Stadtzentren angeboten. Abendessen und Frühstück sind im Preis inbegriffen.
Thursday afternoon is at your disposal so that the group can shop or explore the city at leisure.	Der Donnerstag Nachmittag steht zur freien Verfügung, so dass die Gruppe die Möglichkeit hat, in Ruhe einkaufen zu gehen oder die Stadt zu erkunden.
Don't hesitate to ask the driver if you have any particular requirements.	Falls Sie Fragen oder Wünsche haben, wenden sie sich bitte an den Fahrer.

2.4.3 VOCABULARY – VOKABELN

Abfahrt	departure
Abfahrtstafel	departure timetable
Abfertigungsgebäude	terminal
Abfertigungsschalter	airline desk
Abflug	departure
abladen	off-load
Abreise	departure
abreisen	depart
abseits der Hauptstraße	off the main road
Abteil	compartment
Abteil zweiter Klasse	second-class compartment
Achterdeck	afterdeck
am Boden	on ground
an Bord	on board
an Bord gehen	board
	boarding
ändern	change
Änderung des Reiseweges / Strecke	change of route
Anflug	approach
ankommen	arrive
Ankunft	arrival
Ankunftshalle	arrival hall
Ankunftstafel	arrival timetable
Anlaufhafen	port of call
anlegen (Seefahrt)	call at
Anlegeplatz	landing dock
Anreise	arrival
	journey
Anschluss	connection
Anschlusszug	connecting train
anschnallen	fasten seat belt
Auffahrunfall	nose-to-tail collision
aufgegebenes Gepäck	checked baggage
Ausfahrt	exit
Ausfall	failure
Ausgang	exit
Auslandsflug	international flight
Ausschiffungsgebühr	disembarkation charge
außerhalb der Saison	off-season
aussteigen	disembark
Auto fahren	drive
	go by car
Autobahn	motorway
Autobahnraststätte	motorway service area
Autobahnzubringer	feeder road
Autodeck	car deck

Autofähre	car ferry
Autofahrer	motorist
Autofahrt	drive
	ride
Autokennzeichen	licence plate number
Automobilclub	motor club
Autoschlüssel	car key
Autounfall	car accident
Autoverladung	car loading
Autovermietung	car hire
	car rental
Autoversicherung	car insurance
Autozug	motorail train
Bahnbus	railway bus
Bahnfahrt	railway journey
Bahnhof	railway station
Bahnsteig	platform
Bahnstrecke	railway line
Bahnübergang	railway crossing
bedecken	cover
bedienen	serve
befahrbar	passable
Befahrbarkeit	passability
Beförderung auf dem Luftweg	air carriage
Beförderungsbedingungen	conditions of conveyance
Beförderungsmittel	means of transport
begleiten	accompany
	escort
Benachrichtigung	notification
Benzinkanister	petrol can
Benzintank	petrol tank
Benzinverbrauch	petrol consumption
Berufsverkehr	rush hour
Besatzung	crew
bestätigen	confirm
Bestätigung	confirmation
Billigfluggesellschaft	low-cost airline
	no-frills airline
Binnenhafen	inner harbour
Blankofahrschein	blank ticket
Bodennebel	ground fog
Boje	buoy
Bonusmeilen	air miles
Boot fahren	go boating
Bootsanhänger	boat trailer
Bootsfahrt	boat trip
Bordkarte	boarding card
	boarding pass

Bordverkauf	on board sales
Brücke	bridge
Brückenzoll	bridge toll
Bug	bow
Busbahnhof	bus and coach station
Busfahrer	bus driver, coach driver
Bushaltestelle	bus stop
Buslinie	bus line, coach line
Busunternehmen	coach company
Catering	catering
Charterflug	charter flight
Charterfluggesellschaft	charter airline
Dampfer	steamboat
defekt	out of order
Deutsche Bahn	German Railways
Direktflug	direct flight
Düsenflugzeug	jet
Durchfahrt	passage
Durchsage	announcement
Einbahnstraße	one-way street
einchecken	check in
einfache Fahrkarte	single (ticket)
Einfahrt verboten	Keep out!
Einschiffung	embarkation
einsteigen	embark
	get in
Einwanderungsbehörde	immigration office
Einzelreisender	single passenger
Eisenbahn	railroad
	railway
Eisenbahnwagen	railway carriage
Endstation	terminus
Entfernung	distance
ermäßigter Tarif	reduced rate
Ermäßigung	reduction
erste Klasse	first class
Ertragsmanagement	yield management
Erwachsener	adult
evakuieren	evacuate
Fähre	ferry
Fährmann	ferryman
Fahrgast	passenger
Fahrkartenkontrolleur	ticket inspector
Fahrkartenschalter	ticket office

Fahrplan	timetable schedule
fahrplanmäßig	scheduled
Fahrpreis	fare
Fahrpreismäßigung	reduced fare
Fahrrad	bicycle
Fahrradständer	bicycle stand
Fahrradweg	bike path cycle track
Fahrspur	lane
Fahrt	journey, trip
Fahrzeit	journey time running time
Fensterplatz	window seat
Feuerlöscher	fire extinguisher
Flug	flight
Flugbegleiter/in	flight attendant
Flugbegleitpersonal	cabin crew
Fluggesellschaft	airline carrier
Flughafen	airport
Flughafenbus	airport bus
Flughöhe	flight attitude
Flugkapitän	captain
Flugkontrolle	air traffic control
Flugplan	flight schedule
Flugreservierung	flight reservation
Flugsicherheit	air safety
Flugsteig	gate
Flugstrecke	flight route
Flugunterbrechung	stopover
Flugzeit	flight time
Flugzeug	aircraft
Fracht	freight cargo
Frachtraum	freight hold cargo hold
Führerschein	driving licence
Fundbüro	lost and found lost property office
Funktaxi	radio taxi
Gangplatz	aisle seat
Gasse	lane
gebührenfrei	free of charge
geführte Rundreise	guided tour
Gepäck	baggage luggage

Gepäckabfertigung	check-in of baggage handling of baggage luggage counter
Gepäckablage	luggage rack
Gepäckanhänger	luggage label luggage tag
Gepäckausgabe	baggage claim
Gepäckband	conveyor belt
Gepäckfach über den Sitzen (Flugzeug)	overhead locker
Gepäckraum	luggage compartment
Gepäckschein	luggage receipt
Gepäckschließfach	luggage locker
Gepäcktransfer	luggage transfer
Gepäckversicherung	luggage insurance
Gepäckwagen	luggage trolley
Geschwindigkeit	speed
Geschwindigkeitsbegrenzung	speed limit
gesperrt	closed
Gleis	platform track
Grenze überqueren	cross the frontier
Grenzbahnhof	border station
Grenzformalitäten	border formalities
Grenzübergang	border crossing
Gruppenfahrtschein	group ticket
Gruppentarif	group rate
Gutschein	voucher
Hafen	harbour port
Hafen für Sportboote	marina
Hafenrundfahrt	harbour tour
Halteverbot	stopping restriction
Handgepäck	unchecked baggage hand luggage
Heimathafen	port of registry
Heimreise	homeward journey
Hin- und Rückfahrt	round trip
Hin- und Rückflug	return flight
Hinreise	outward journey
hinterer Teil	rear section
Hochsee	open sea
Höchstgeschwindigkeit	maximum speed
Hubschrauber	helicopter
Hubschrauberflugplatz	heliport
Inlandsflug	domestic flight
Inlandsverkehr	domestic traffic
ins Ausland gehen / reisen	go abroad

interkontinentales Streckennetz	intercontinental network
Internationale Flug-Transport-Vereinigung	International Air Transport Association (IATA)
internationale grüne Versicherungskarte	international motor insurance card
Internationale Zivil-Luftfahrt-Organisation	International Civil Aviation Organization (ICAO)
Jungfernfahrt	inaugural journey
Kabine	cabin
Kanal	canal
Kapazität	capacity
Karte	ticket
Kind (beim Flug 2-12 Jahre)	child
Kleinind (beim Flug 0-2 Jahre)	infant
Klima	climate
Koffer	suitcase
Koje	berth
kostenloser Transfer	transfer free of charge
Kreuzfahrt	cruise
kurvenreiche Straße	winding road
Kurzstreckenflug	short-haul flight
Küstenschiffahrt	coastal shipping
Küstenstraße	coastal road
Landung	landing
Landungsbrücke	jetty
langsam fahren	reduce speed now
Langstreckenflug	long-haul flight
Liegestuhl	deck-chair
Linienbus	public-transit bus
Linienverkehr	line operation
links fahren	keep left
Luftkissenboot	hovercraft
Luftverkehr	air traffic
Luxusdampfer	luxury liner
Maut	motorway toll
Mittelstreckenflug	medium-range flight
Motel	motel
Motor	engine
Motorboot	motor boat
Motorrad	motorbike motorcycle
Nachtschnellzug	overnight express
Nebel	fog
Nebenstraße	by-road
neblig	foggy
neue Gültigkeit	revalidation
nichterscheinender Passagier	no-show passenger

Nichtraucher- Normaltarif	non-smoking regular fare
Notausgang	emergency exit
Notlandung	emergency landing
Nummernschild	number plate
Oberdeck	upper deck
öffentliche Verkehrsmittel ohne Zwischenlandung	public transport non-stop
Ölstand	oil level
Ölwechsel	oil change
Pannenhilfe	automobile roadway assistance service
Parkhochhaus	multi-storey car park
Parkmöglichkeit	parking facilities
Parkplatz	car park parking lot parking place parking warden
Parkplatzwächter	parking warden
Parkscheibe	parking disc
Parkuhr	parking meter
Parkverbot	parking prohibition
Passagier	passenger
Passagierschiff	passenger ship
Passkontrolle	passport control passport inspection passport office
Passstelle	passport office
Passvorschriften	passport regulations
Pauschalreise	all-inclusive trip package holiday
Pendelflugverkehr zwischen Flughäfen	air shuttle
Personenfähre	passenger ferry
Personenverkehr	passenger traffic
Pfeife	whistle
planmäßiger Flug	scheduled flight
planmäßiger Halt	scheduled halt / stop
Platzkarte	reserved seat ticket
Platzzuteilung	allocation of seats
prüfen	check
Raddampfer	paddle-steamer
Radtourist	cycling tourist
Raststätte	service area
rechts fahren	keep right
Reise	journey trip
Reisebus	coach
Reiseflughöhe	cruising altitude
Reisender	traveller

Reisescheck	traveller's cheque
Reiseverlauf	itinerary
Reservierung	reservation
Ringbahn	circular railway
Ringstraße	circular road
Rolltreppe	escalator
Rückerstattung	refund
Rückfahrkarte	return (ticket)
Rückreise	return journey
Rückreiseverkehr	homeward tourist traffic
Rundreise	round trip
Sackgasse	dead-end street
Sauerstoffmaske	oxygen mask
Schaffner	conductor
Schalter	counter
	desk
schiffbar	navigable
Schiffskapitän	captain
Schlafwagen	sleeping car
Schnellbus	express bus
Schnellstraße	express road
	dual carriageway (brit.)
Schnellzug	express train
schwimmendes Hotel	floating hotel
Schwimmweste	life jacket
Segelboot	yacht
Sicherheitsgurt	seat belt
Speisewagen	dining car
	restaurant car
Stadtautobahn	urban motorway
Stadtmitte	city centre
	downtown
Stadtrundfahrt	city sightseeing tour
Stadtverkehr	city traffic
Start	take off
Start- und Landebahn	runway
starten	take off
Stau	traffic jam
Stewardess	air hostess
Strafzettel für falsches Parken	parking ticket
Straßenatlas	road atlas
Straßenbahn	tram
Straßenkreuzung	crossing
	intersection
Straßennetz	road network
Streckenführung	routing
Streckenkarte	route map
Streckennetz	route network

Tagesausflug	day trip
Tagesrückfahrkarte	day return
tanken	refuel
Tankstelle	petrol station
Tankwart	filling station attendant
Taxi	cab
	taxi
Taxistand	taxi rank
Terminal	terminal
Touristenklasse	economy class
	tourist class
Tragflügelboot	jetfoil
Transatlantikflug	transatlantic flight
Transportschäden	damages in transit
Transportunternehmen	carrier
Tunnel	tunnel
Überbucht	overbooked
überfüllt	crowded
Übergepäck	excess baggage
überholen	overtake
Überholverbot	prohibition to overtake
überladen	overload
Überlandverkehr	interurban traffic
Überquerung	passage
übersetzen	ferry over
umbuchen	change reservations
Umsteigebahnhof	connecting station
umsteigen	change
Unfallversicherung	accident insurance
ungültig	void
ungültig (Pass)	invalid
unterwegs	in transit
Verbindung	connection
Verkehr	traffic
Verkehrinsel	traffic island
Verkehrssicherheit	road safety
Verkehrszeichen	road sign
verlassen	disembark
Verlassen des Schiffes / Flugzeugs	disembarkation
verlieren	lose
Verspätung	delay
verzollen	declare
verzollt	duty paid
voraussichtliche Abflugszeit	ETD (estimated time of departure)
voraussichtliche Ankunftszeit	ETA (estimated time of arrival)
Vorderdeck	foredeck
vorderer Teil	front section

Wartezeit	standby time
wechseln	change
Weiterfahrt	continuation of one's journey
Wochenendreiseverkehr	weekend traffic
Wohnwagen	caravan
Yacht	cabin cruiser
Zielbahnhof	destination station
Zielflughafen	destination airport
Zielort	destination
Zoll	customs
Zollbeamte	customs officer
zollfrei	duty-free
Zollkontrolle	customs inspection
Zollvorschriften	customs regulations
Zubringerstraße	feeder
Zufahrtsstraße	access road
Zugauskunft	railway information
Zugführer	train conductor
Zugpersonal	railway staff
Zugverbindung	rail connection
Zulassung	motor vehicle licence
Zustiegsmöglichkeit	pick-up point
Zweibettabteil	double-berth compartment
Zwischenstation	intermediate station

access road	Zufahrtsstraße
accident insurance	Unfallversicherung
accompany	begleiten
adult	Erwachsener
afterdeck	Achterdeck
air carriage	Beförderung auf dem Luftweg
aircraft	Flugzeug
air hostess	Stewardess
airline	Fluggesellschaft
airline desk	Abfertigungsschalter
air miles	Bonusmeilen
airplane	Flugzeug
airport	Flughafen
airport bus	Flughafenbus
airport service charge	Fluggastgebühr
air safety	Flugsicherheit
air shuttle	Pendelflugverkehr zwischen Flughäfen
air terminal	Terminal
air traffic	Luftverkehr
air traffic control	Flugkontrolle
aisle seat	Gangplatz
all-inclusive trip	Pauschalreise
allocation of seats	Platzzuteilung
announcement	Durchsage
approach	Anflug
arrival	Ankunft
arrival hall	Ankunftshalle
arrival timetable	Ankunftstafel
arrive	Ankommen
automobile roadway assistance service	Pannenhilfe
automobile traffic	Autoverkehr
baggage	Gepäck
baggage check-in	Gepäckabfertigung
baggage claim	Gepäckausgabe
berth	Koje
bicycle	Fahrrad
bicycle stand	Fahrradständer
bike path	Fahrradweg
blank ticket	Blankofahrschein
board	an Bord gehen
boarding	an Bord gehen
boarding card/pass	Bordkarte
boat trailer	Bootsanhänger (Auto)
boat trip	Bootsfahrt
border crossing	Grenzübergang
border formalities	Grenzformalitäten
border station	Grenzbahnhof
bow	Bug

bridge	Brücke
bridge toll	Brückenzoll
buoy	Boje
bus and coach station	Busbahnhof
bus company	Busunternehmen
bus driver	Busfahrer
bus line	Buslinie
bus stop	Bushaltestelle
bus trip	Busreise
by-road	Nebenstraße
cab	Taxi
cable car	Seilbahn
cabin	Kabine
cabin crew	Flugbegleitpersonal
cabin cruiser	Yacht
call at	anlaufen (Seefahrt)
canal	Kanal
capacity	Kapazität
captain	Schiffskapitän
caravan	Wohnwagen
car accident	Autounfall
car deck	Autodeck
car ferry	Autofähre
cargo	Fracht
cargo hold	Frachtraum
car hire	Autovermietung
car insurance	Autoversicherung
car key	Autoschlüssel
car loading	Autoverladung
car park	Parkplatz
car rental	Autovermietung
carrier	Fluggesellschaft
 	Transportunternehmen
catering	beladen mit Verpflegung
change	ändern
 	umsteigen
change of route	wechseln
change reservations	Änderung des Reiseweges
charter airline	umbuchen
charter flight	Charterfluggesellschaft
check	Charterflug
checked baggage	prüfen
check in	aufgegebenes Gepäck
child	einchecken
circular railway	Kind (beim Flug 2-12 Jahre)
circular road	Ringbahn
city centre	Ringstraße
	Stadtmitte

city sightseeing tour	Stadtrundfahrt
city traffic	Stadtverkehr
climate	Klima
closed	gesperrt
coach	Reisebus
coach company	Busunternehmen
coach driver	Busfahrer
coach line	Buslinie
coastal road	Küstenstraße
coastal shipping	Küstenschiffahrt
compartment	Abteil
confirm	bestätigen
confirmation	Bestätigung
conditions of conveyance	Beförderungsbedingungen
conductor	Schaffner
connecting train	Anschlusszug
connecting station	Umsteigebahnhof
connection	Anschluss
	Verbindung
continuation of one's journey	Weiterfahrt
conveyor belt	Gepäckband
counter	Schalter
crew	Besatzung
crossing	Straßenkreuzung
crowded	überfüllt
cruise	Kreuzfahrt
cruising altitude	Reiseflughöhe
customs	Zoll
customs inspection	Zollkontrolle
customs officer	Zollbeamte
customs regulations	Zollvorschriften
cycle track	Fahrradweg
cycling tourist	Radtourist
damages in transit	Transportschäden
day return	Tagesrückfahrkarte
day trip	Tagesausflug
dead-end street	Sackgasse
deck-chair	Liegestuhl
declare	verzollen
delay	Verspätung
depart	abreisen
departure	Abfahrt
	Abflug
	Abreise
departure timetable	Abfahrtstafel
desk	Schalter
destination	Zielort
destination airport	Zielflughafen

destination station	Zielbahnhof
dining car	Speisewagen
direct flight	Direktflug
disembark	aussteigen verlassen
disembarkation charge	Ausschiffungsgebühr
distance	Entfernung
domestic carriage	Inlandverkehr
domestic flight	Inlandsflugreise
domestic traffic	Inlandverkehr
double-berth compartment	Zweibettabteil
downtown	Stadtmitte
drive	Auto fahren Autofahrt
driving licence	Führerschein
duty free	zollfrei
duty paid	verzollt
economy class	Touristenklasse
embark	einsteigen
embarkation	Einschiffung
emergency exit	Notausgang
emergency landing	Notlandung
engine	Motor
escalator	Rolltreppe
escort	begleiten
ETA (estimated time of arrival)	voraussichtliche Ankunftszeit
ETD (estimated time of departure)	voraussichtliche Abflugszeit
evacuate	evakuieren
excess baggage	Übergepäck
exit	Ausfahrt Ausgang
express bus	Schnellbus
express road	Schnellstraße
express train	Schnellzug
failure	Ausfall
fare	Fahrpreis
fasten seat belt	anschnallen
feeder	Zubringerstraße
feeder road	Autobahnzubringer
ferry	Fähre
ferryman	Fährmann
ferry over	übersetzen
filling station attendant	Tankwart
fire extinguisher	Feuerlöscher
first class	erste Klasse
flight	Flug
flight altitude	Flughöhe

flight attendant	Flugbegleiter/in
flight reservation	Flugreservierung
flight route	Flugstrecke
flight schedule	Flugplan
flight time	Flugzeit
floating hotel	schwimmendes Hotel
fog	Nebel
foggy	neblig
foredeck	Vorderdeck
free of charge	Autobahn
free parking	gebührenfrei
freight	Fracht
freight hold	Frachtraum
frequent flyer programme	Vielfliegerprogramm
front section	vorderer Teil
g	
gate	Flugsteig
German Railways	Deutsche Bahn
get in	einsteigen
get off	aussteigen
go abroad	ins Ausland reisen/gehen
go boating	Boot fahren
go by car	Auto fahren
go on board	an Bord gehen
ground fog	Bodennebel
group rate	Gruppentarif
group ticket	Gruppenfahrtschein
group travel	Gruppenreise
guided tour	geführte Rundreise
h	
hand luggage	Handgepäck
harbour	Hafen
harbour tour	Hafenrundfahrt
helicopter	Hubschrauber
heliport	Hubschrauberflugplatz
homeward journey	Heimreise
homeward tourist traffic	Rückreiseverkehr
hovercraft	Luftkissenboot
i	
immigration office	Einwanderungsbehörde
inaugural journey	Jungfernfahrt
infant	Kleinkind (beim Flug 0-2 Jahre)
inner harbour	Binnenhafen
intercontinental network	interkontinentales Streckennetz
intermediate station	Zwischenstation
International Air Transport Association (IATA)	Internationaler Luftverkehrsverband
International Civil Aviation Organization (ICAO)	Internationale Zivilluftfahrt-Organisation
international flight	Auslandsflug
international motor insurance card	internationale grüne Versicherungskarte

intersection	Straßenkreuzung
interurban traffic	Überlandverkehr
in transit	unterwegs
invalid	ungültig (Pass)
itinerary	Reiseverlauf
jet	Düsenflugzeug
jetfoil	Tragflügelboot
jetty	Landungsbrücke
journey	Anreise
	Fahrt
	Reise
journey abroad	Auslandsreise
journey time	Fahrzeit
keep left/right	links/rechts fahren
Keep out!	Einfahrt verboten
landing	Landung
landing dock	Anlegeplatz
lane	Fahrspur
	Gasse
licence plate number	Autokennzeichen
life jacket	Schwimmweste
long-haul flight	Langstreckenflug
lose	verlieren
lost and found	Fundbüro
lost property office	Fundbüro
low-cost airline	Billigfluggesellschaft
luggage	Gepäck
luggage compartment	Gepäckraum
luggage counter	Gepäckabfertigung
luggage insurance	Gepäckversicherung
luggage label	Kofferanhänger
luggage locker	Gepäckschließfach
luggage rack	Gepäckablage, Autogepäckträger
luggage receipt	Gepäckschein
luggage tag	Gepäckanhänger
luggage transfer	Gepäcktransfer
luggage trolley	Gepäckwagen
luxury liner	Luxusdampfer
marina	Hafen für Sportboote
maximum speed	Höchstgeschwindigkeit
means of transport	Beförderungsmittel
medium-range flight	Mittelstreckenflugzeug
motel	Motel
motor accident	Autounfall
motorbike	Motorrad

motor boat	Motorboot
motor caravan	Campingbus
motor carrier	Transportunternehmer
motor club	Automobilclub
motorcycle	Motorrad
motorail train	Autozug
motorist	Autofahrer
motor vehicle licence	Zulassung
motorway	Autobahn
motorway hotel	Autobahnhotel
motorway service area	Autobahnraststätte
motorway toll	Maut
multi-storey car park	Parkhochhaus
navigable	schiffbar
navigation channel	Fahrinne
no-frills airline	Billigfluggesellschaft
no-show passenger	nichterscheinender Passagier
non-smoking	Nichtraucher-
non-stop	ohne Zwischenlandung
nose-to-tail collision	Auffahrunfall
notification	Benachrichtigung
number plate	Nummernschild
off-load	abladen
off-season	außerhalb der Saison
off the main road	abseits der Hauptstraße
oil change	Ölwechsel
oil level	Ölstand
on board	an Bord
on board sales	Bordverkauf
oncoming traffic	entgegenkommender Verkehr
one-way street	Einbahnstraße
on ground	am Boden
open sea	Hochsee
out of order	defekt
outward journey	Hinreise
overbooked	überbucht
overload	überladen
overhead locker	Gepäckfach über den Sitzen (Flugzeug)
overnight express	Nachtschnellzug
overtake	überholen
oxygen mask	Sauerstoffmaske
package holiday	Pauschalreise
paddle-steamer	Raddampfer
parking disc	Parkscheibe
parking facilities	Parkmöglichkeit
parking lot	Parkplatz

parking meter	Parkuhr
parking place	Parkplatz
parking prohibition	Parkverbot
parking ticket	Strafzettel für falsches Parken
parking warden	Parkplatzwächter
passability	Befahrbarkeit
passable	befahrbar
passage	Durchfahrt
passenger	Fahrgast
passenger ferry	Personenfähre
passenger ship	Passagierschiff
passenger traffic	Personenverkehr
passport control	Passkontrolle
passport inspection	Passkontrolle
passport office	Passstelle
passport regulations	Passvorschriften
petrol can	Benzinkanister
petrol consumption	Benzinverbrauch
petrol station	Tankstelle
petrol tank	Benzintank
pick-up point	Zustiegsmöglichkeit
platform	Bahnsteig
	Gleis
port	Hafen
port of call	Anlaufhafen
port of registry	Heimathafen
prohibition to overtake	Überholverbot
public transport	öffentliche Verkehrsmittel
radio taxi	Funktaxi
rail connection	Eisenbahnverbindung
railroad	Eisenbahn
railroad staff	Eisenbahnpersonal
railway	Eisenbahn
railway bus	Bahnbus
railway carriage	Eisenbahnwagen
railway crossing	Bahnübergang
railway information	Zugauskunft
railway journey	Bahnfahrt
railway line	Bahnstrecke
railway staff	Zugpersonal
railway station	Bahnhof
rear section	hinterer Teil
reduce speed now	langsam fahren
reduced fare	Fahrpreisermäßigung
	ermäßigter Tarif
reduction	Ermäßigung
refuel	tanken
refund	Rückerstattung
regular fare	Normaltarif

reservation	Reservierung
reserved seat ticket	Platzkarte
restaurant car	Speisewagen
return flight	Hin- und Rückflug
return journey	Rückreise
revalidation	neue Gültigkeit
ride	Autofahrt
road atlas	Straßenatlas
road network	Straßennetz
road safety	Verkehrssicherheit
road sign	Verkehrszeichen
round trip	Hin- und Rückfahrt
	Rundreise
route map	Streckenkarte
route network	Streckennetz
routing	Streckenführung
running time	Fahrzeit
runway	Start- und Landebahn
rush hour	Berufsverkehr
	Fahrplan
schedule	fahrplanmäßig
scheduled	planmäßiger Flug
scheduled flight	planmäßiger Halt
scheduled halt	Sicherheitsgurt
seat belt	Abteil zweiter Klasse
second-class compartment	bedienen
serve	Raststätte
service area	Kurzstreckenflug
short-haul flight	einfache Fahrkarte
single (ticket)	Einzelreisender
single passenger	Schlafwagen
sleeping car	Geschwindigkeit
speed	Geschwindigkeitsbegrenzung
speed limit	Wartezeit
standby time	Dampfer
steamboat	Flugunterbrechung
stopover	Halteverbot
stopping restriction	
	Start
take off	starten
	Taxi
taxi	Taxistand
taxi rank	Abfertigungsgebäude
terminal	Terminal
	Endstation
terminus	Karte
ticket	Fahrkartenkontrolleur
ticket inspector	Fahrkartenschalter
ticket office	

timetable	Fahrplan
track	Gleis
tourist class	Touristenklasse
tourist fare	Touristenflugpreis
traffic	Verkehr
traffic jam	Stau
traffic island	Verkehrinsel
train conductor	Zugführer
tram	Straßenbahn
transatlantic flight	Transatlantikflug
transfer free of charge	kostenlose Zubringung
traveller	Reisender
traveller's cheque	Reisescheck
trip	Fahrt Reise
unchecked baggage	Handgepäck
upper deck	Oberdeck
urban motorway	Stadtautobahn
void	ungültig
voucher	Gutschein
weekend traffic	Wochenendreiseverkehr
whistle	Pfeife
winding road	kurvenreiche Straße
window seat	Fensterplatz
yacht	Segelboot Yacht
yield management	Ertragsmanagement

2.4.4 GRAMMAR NOTE – GRAMMATIKTIPP

When we talk about schedules in English we usually use the Present Simple (*It starts, leaves, arrives* etc.) not the "will" form even though the event takes place in the future.

"bis" is *till* when talking about a continuous action: *Passengers are requested to remain in their seats till the warning lights go off.*

"bis" is *by* when talking about an action that must take place before a deadline: *Please settle the outstanding amount by the end of the month.*

When talking about time in the context of transport we usually use the 24 hour clock.

07:35 is *seven-thirtyfive*, 21:45 is *twentyone-fourtyfive*, and 23:00 is *twentythree-hundred*. The words *am, pm, o' clock, in the morning/afternoon/evening* are not used because it's clear what is meant. In other situations 07:35 is *twentyfive to eight*, 21:45 is *quarter to ten*, and 23:00 is *eleven*. If it's not clear whether morning or evening is meant, then the phrases *in the morning/afternoon/evening* are used. *Am* and *pm* are not as common. Be careful to remember that 13:30 is *half past one* (not two) in English. *Quarter one* (viertel eins) does not exist.

2.4.5 CULTURE NOTE – KULTURTIPP

Car drivers should be reminded to give priority to the right. Traffic regulations are different in the UK and US.

Cycle paths are unusual in the UK and US. City drivers should be reminded to look out for cyclists when turning right off a main road.

2.5 MARKETING – MARKETING

On the following pages you will find a good example of how to promote your town / city / region / country.

2.5.1 HISTORY – GESCHICHTE

Potsdam

Till the fall of the Berlin Wall in 1989 Potsdam was relatively complicated to visit despite its proximity to Berlin since it lay beyond the Wall in Eastern Germany. Frontier delays were long and frustrating involving batteries of questions and often vehicle searches. But now the traces of its long and varied history are a short car drive or trip on the S-Bahn away.

Origins – Wurzeln

Potsdam was originally a Slavonic settlement (Potzupimi) whose inhabitants farmed and fished the Havel. Its existence is first recorded in 993, but apart from the construction of a castle in 1160 to control the Havel trade, it changed very little during the Middle Ages remaining a peaceful backwater until Friedrich Wilhelm, the Great Elector (the title Elector was given to those German Princes who chose the Emperor) decided Berlin was too crowded and smelly, and had a second palace (Residenz) built in Potsdam.

Potsdam lay south-west of Berlin, beyond the forest of Grünewald - the route there ran through the hunting park west of the Brandenburger Tor, now Tiergarten, and along a raised causeway through the swampy river valley of the Spree, now Ku'damm.

Under Frederick the Great's Hohenzollern successors the city became an important garrison and administrative centre; the demand for uniforms stimulated the textile industry and artisans flocked into Potsdam. Small-arms manufactories were established and housing provided for the incoming workers.

Sanssouci

But it was with the ascension to the throne of Frederick the Great in 1740 that the town was most dramatically transformed. He initiated a building programme to the West of Potsdam which was to continue till the early years of the 20th century - the Palace and garden complex of Sanssouci. Potsdam was to be a cultural oasis in the middle of barbarian Prussia, modelled on Versailles, the palace of Louis XIV, the Sun King.

Palace after Palace sprung up, and the streets of Potsdam were lined with baroque town houses for the middle classes drawn by the gravity of the royal presence. In 1838 Potsdam was linked to Berlin by rail and the town became a favourite outing for Berliners, escaping the crowded big city to stroll in the Grünewald or swim in the Wannsee.

The Third Reich and World War II

And it was on the shore of this idyllic lake on Jan 2nd, 1942, that Heydrich, Eichmann and the planners of the Third Reich adopted the Final Solution, the detailed strategy for deporting and gassing Europe's Jews in concentration camps.

Three years later in April 1945 a terrible bombing raid destroyed large sections of the town, killing 4.000 people, but signalling the end of World War II. On Aug 2nd the post-war division of Europe was agreed at Schloss Cecilienhof at the Potsdam Conference.

The Cold War

Soon after, this division was played out on the town's doorstep as the Allies started to fall out and Berlin became two cities, hostilities culminating in the building of the Berlin Wall in 1961. Potsdam found itself in East Germany, now separated from encircled West Berlin by a Wall and linked only by the Glienicke Bridge over the Havel, the bridge that features in films from the Cold War where spies are swapped between West and East.

In Potsdam itself the SED, the East German Communist Party, implemented a dramatic programme of demolition, building prefabs to house the immense numbers of homeless, preferring this to reconstruction, partly for economic reasons, but also because they felt uncomfortable with the city's imperial past. And so Potsdam remained, surrounded by the red brick barracks of the Soviet Army of occupation, till 1989 and the fall of the Berlin Wall.

Re-unification

After the re-unification of Germany the S-Bahn, water and road links between Berlin and Potsdam were reopened, the remaining older buildings in the town centre are undergoing an extensive renovation programme and the town draws increasing numbers of visitors who come to marvel at its baroque splendours.

2.5.2 BUILDINGS AND SIGHTS – GEBÄUDE UND SEHENSWÜRDIGKEITEN

Charlottenburg (Wilmerdorf)

Charlottenburg lies across the Kaiserdamm, the main road running west out of Berlin to Spandau. A prosperous suburb which grew up round Queen Sophie-Charlotte's out of town palace, the baroque Schloss Charlottenburg (1695), now, after the demise of the Hohenzollerns, owned by the city and home to a fine collection of paintings, statues and furniture. Its low, two storey facade is flanked by two wings, crowned with a golden cupola, and fronted with an immense statue of The Great Elector. Behind the Schloss landscaped gardens run northward to the River Spree. Directly opposite the Bröhan (Art Deco and Jugendstil) and Egyptian museums are to be found.

The most dramatic way to enter the suburb is from the Strasse des 17. Juni which runs through the Tiergarten Park - you pass through enormous ceremonial gates which marked the boundary of what used to be an independent town. Crossing Ernst-Reuter-Platz (named after a post-war major of Berlin), the road becomes Kaiserdamm, to the left

of which, running south and across Kantstrasse, are countless small restaurants and bars, scattered around squares like Savignyplatz.

Further west the Deutsche Oper, West Berlin's famous opera house presents a modernist face to Kaiserdamm.

South again lies Kurfürstendamm, the main shopping street of West Berlin running east-west, the old road from Berlin to the town of Potsdam. At the east end of Ku'damm the stumpy tower of the Gedächtniskirche rears up, contrasting strangely with the 60s modernity of the Europa Centre with the famous Mercedes symbol. Here, near the main station for the west side of the city, Zoo, everything is in motion. New buildings, like Jahn's glass faced tower at the Kranzler Dreieck, are springing up in an attempt to outdo the construction frenzy of the east city.

To the west of the district is the Radio Tower and International Congress centre (for trade fairs like the International Tourism Fair, or Green Week). Nearby is the enormous Deutschlandhalle, a concert venue. And further west again, the Olympic Stadium built by Hitler for the 1936 Olympics. Behind this is the Waldbühne, an open air stage set in a natural hollow and home to pop and classical concerts.

Charlottenburg is served by the S-Bahn, U1, U2 and U8.

Wilmersdorf

The suburb lying to the south of Charlottenburg is a little quieter - residential, with pockets of cafes and restaurants, notably around Ludwigkirchplatz, near to which the tented cabaret venue, Bar jeder Vernunft, can be found.

In Fasanenstrasse is the Käthe-Kollwitz museum (artist and sculptress murdered by the Nazis), and opposite, a Jewish school. On Hohenzollerndamm the blue domes of the Russian Orthodox Church of the Resurrection date improbably from 1938.

A good bet for theatre lovers is the Schaubühne am Lehniner Platz, a modern experimental theatre, from the ranks of whose actors many of the current German film and TV stars stemmed.

To the south the suburb merges into the Grunewald wood, home to Berlin's wealthy, with their large detached villas displaying every kind of artistic caprice, standing in spacious grounds. To the west the artificial hill of the Teufelsberg (Devil's Hill), created from rubble left after the bombardments of World War II, provides an opportunity for sporting activities ranging from downhill skiing, climbing and hang-gliding.

Wilmersdorf is served by the S-Bahn, U3 and U7.

Schöneberg (Tempelhof)

Schöneberg is an elegant well-heeled suburb that most non-Berliners heard of first when President Kennedy delivered his speech declaring solidarity with West Berlin, in front of the Schöneberg Rathaus (Town Hall) in 1961, concluding with a German phrase meaning "I am a jam doughnut", instead of "I am a citizen of Berlin", which is presumably what he intended.

Hauptstrasse runs through the southern centre of the district. Its well-appointed villas were built by farmers who had sold their fields to developers at a good price in the 19th century. Now the street features an English language cinema, the Odeon, the imposing

baroque Dominikuskirche, and a stretch of bars running north. Lou Reed, David Bowie and Iggy Pop are sometime denizens of the cafes and lively clubs of Schöneberg.

The northern fringe of the district is south of the Landwehr Canal. Here, on Wittembergplatz, is KaDeWe - the famous Kaufhaus des Westens (Store of the West) - with its wonderful delicatessen. The store was built by a Jewish family and expropriated by the Nazis. Wittemberg Station itself is worth a look at. Built by Grenander, architect of many of the city's earliest stations, it is a fine mock-classical building in the shape of a temple.

To the east, round Nollendorfplatz, Berlin's Gay scene is to be found. This is where Isherwood lived (Nollendorfstrasse 17) when he was writing his Berlin stories that were turned into the musical Cabaret. Outside Nollendorfplatz U-Bahn station a plaque commemorates the gay community who were also murdered in the concentration camps. Across the road, the Theatre on Nollendorfplatz was the home of Erwin Piscator, a leading director of the 30s who premiered some of Ernst Toller's work..

South on Winterfeldtplatz one of Berlin's best markets takes place every Saturday. Organic produce, oriental herbs and spices, cloth, cheese, you name it, is on display.

To the east, Potsdamer Strasse intersects with Pallasstrasse. Here was the site of the Sportpalast, the arena where Goebbels used to address floodlit rallies. Further along Pallasstrasse another relic of the war comes into view, one of the old flak towers designed to protect Berlin from air raids during World War II. Resistant to attempts to blow it up, it remains, incongruously situated next to a block of seventies flats arching over the road.

South along Potsdamer Strasse a colonnade of pillars, originally erected in Alexanderplatz, marks the entrance to Kleistpark, and at the far side of the park, the Kammergericht, the Nazis Supreme Court, used to hold sessions. Here it was that the conspirators in the July bomb plot to kill Hitler, were sentenced to death.

Schöneberg is served by the U7 and U4.

Tempelhof gets its name from the crusader Knights Templar who founded a monastery here in the 13th century. They funded the parish churches of two villages to the south, both dedicated to the Virgin Mary - Mariendorf and Marienfelde.

A mix of residential and commercial, the district housed the Ullstein Press, now owned by Springer. The building is impressively large and is topped by the first reinforced concrete tower in Germany.

To the east of the suburb Tempelhof airport stretches towards Neukölln. Berlin's first airport, it was the site of the Wright Brothers first flight attempt, but surrounded by dense housing, and too small to support current demand which has moved to Tegel in the north and Schönefeld in the south, it restricts now itself largely to domestic flights. The gigantic marble and stone wings of the terminal building on Platz der Luftbrücke (Airlift) are typical of the overscaled architecture of the Nazi period.

Outside the airport a half rainbow of steel represents the Berlin Airlift when the city was supplied from Frankfurt for a year by 250,000 flights landing at down to 90 second intervals.

Tempelhof is served by the U6 and S-Bahn.

Prenzlauer Berg is the name of the suburb standing on a slight rise north of the old city walls. When the city expanded from the middle of the 19th century, the farmland and windmills outside of the city were swiftly surrounded by dwellings for factory workers. In a later building phase, the Wedding-style barrack-like blocks with their 6 successive courtyards were replaced with more modern 2-roomed flats intended to reduce the probability of insurrection encouraged by cramming too many workers in tight quarters. Prenzlauer Berg, or Prenzlberg, to its inhabitants, boasts beautiful 19th century 5 storey terraces, but, owing to the shortage of building materials in the DDR, they were left sometimes semi-derelict after the war, and as the suburb declined, it attracted an interesting mix of students, disaffected artists and became the focus for resistance to the East Berlin government in the 1980s, with meetings of the extra-parliamentary opposition taking place in churches like the Gethsemane Church.

The first urban public water system in Germany was introduced here in 1855, on Windmill Hill. The initial tower was replaced in 1875 by the current water tower, which was subsequently used by the SS to torture German resistance fighters, and is now converted into flats, set in a children's playground. Across the road, in Rykestrasse, is the Berlin orthodox synagogue (1902), gutted but not completely destroyed on Kristallnacht - the night when the SA burned Jewish property throughout Germany. On the corner nearby, Russian and Jewish restaurants can be found.

Further west, Kollwitzplatz, named after the sculptress, is the centre of the ongoing Yuppification of the suburb - a pleasant square, ringed by open air restaurants like the Guglhof, and cafes.

To the north, Husemannstrasse is an interesting example of the East Berlin government's belated attempt to restore some of the older buildings.

Elsewhere in the suburb, renovation is proceeding at lightning speed. It is however still characteristic to find streets where totally dilapidated houses lie next to immaculately restored buildings with ornate balconies and stucco facing.

This mix is echoed in the population of the area - professionals, students, many younger visitors from abroad, as well as older original residents.

Another swiftly developing area is around Helmholzplatz, originally the site of a Dutch-German building company that provided bricks and tiles for the expanding city, now adorned with open air cafes on every corner.

Prenzlberg was from the earliest days equipped with the necessary resources to sustain its working population. Several breweries graced its heights - one of which, the enormous renamed Kulturbrauerei (Culture Brewery) is now an Arts Centre with multiplex cinema, ice rink in winter, several bars and clubs, a Russian theatre and Bavarian restaurant.

Beer gardens, like the Prater on Kastanienallee, supplied entertainment as well as alcohol and were famous holiday excursion destinations for those Berliners who lived in the centre, and still attract the crowds in the summer.

The western side of the suburb runs along Schönhauser Allee, and here can be found a Jewish cemetery founded in 1827. From the earliest days the funeral processions were forbidden to enter from the main road since this was the route taken by the Rulers to their palace in Niederschönhausen. In 1944 resistance fighters were discovered hidden in the cemetery cisterns and hung from the trees in the graveyard.

Further in towards the centre, Senefelderplatz celebrates the inventor of lithography - a white carrera marble statue of him stands in the park triangle formed by the intersection of Schönhauser Allee and Kollwitzstrasse.

Pankow to the north of Prenzlauer Berg, takes its name from the little river Panke, which flows through Pankow Park, on into Wedding, and finally into the river Spree.

The original village grew up around the Schloss Niederschönhausen (1704), and as the southern suburb of Prenzlauer Berg expanded along the Schönhauser Allee, it became more closely linked to Berlin, finally incorporated in 1920.

The Baroque Schloss, originally home to Elisabeth Christine, the estranged wife of Frederick the Great, features a ballroom, ornate stairwells and marble gallery in rococo style. In the summer months the palace hosts public musical recitals. The surrounding Park, laid out in the French manner, runs on either side of the Panke and has an indoor and outdoor swimming pool.

From 1949 to '59 the palace was the seat of Wilhelm Pieck, President of the new East German State, and subsequently a guesthouse for important visitors to the regime. Gorbachev stayed here when attending the 40th anniversary celebrations of the DDR - the occasion when he delivered the famous warning that history doesn't forgive those who react too late.

The concentration of State functions in the suburb turned the area of huge villas south of the park into a Who's Who of DDR functionaries - diplomats, artists and writers who had the blessing of the State - and other assorted Bonze (bigwigs).

To the west of the suburb is a smaller park, the Bürgerpark, with lakes, teahouses and sports facilities.

Other buildings of historical interest include Pankow's parish church, redesigned by Schinkel, the expressionist Mary Magdalene Church from the 1930s, and the Carl von Ossietzky High School, Berlin's most imposing example of early 20th century school architecture with its castle-like towers and stepped red brick gables.

The Soviet War Memorial in the Schönholzer Heide park is dominated by a 33.5 metre high obelisk overlooking a bronze statue of a mother grieving over her dead son.

Pankow is served by the U2 and S-Bahn.

Weißensee takes its name from the small lake round which the original village grew up. The surrounding park has an open air stage, a swimming area, and, to the north, a cycle track, scene of some of the first pop concerts permitted by the East Berlin authorities.

The Jewish cemetery on Herbert-Baum-Strasse was the last Jewish graveyard to be established in Berlin (1880), preceded by that in Schönhauser Allee which had become full. It is the biggest in Germany; desecrated during the Third Reich but restored under the Communists, its central feature is a circle of stoneblocks each bearing the name of one of the Extermination Camps. Here lie, under headstones and monuments designed by architects like Gropius, some of the famous Jewish personalities that gave Berlin much of its colour - Kempinski (the hotel chain), Tietz and Jandorf (the stores Hertie and KaDeWe), Garbaty (cigarette manufacturer) and the publishers, Mosse and Fischer.

In the southern section of the cemetery is a further memorial to the dead of the First World War.

Castles and palaces – Burgen und Schlösser

The only direct evidence of Berlin's medieval fortifications lies in the word "Tor" or "gate" in many of the place names in the city centre, but a few miles to the north-west, on the river Havel, lies Spandau with its 12th C. Zitadelle fortress, where 16th C. Venetian style bastions encircle the moated walls of Hess's prison.

Nearer the centre Schloss Charlottenburg, the baroque summer palace of the Hohenzollern dynasty and resting place of the last German Emperor, Kaiser Wilhelm 1st and his wife, is open to a public eager to see its collections of paintings, furniture and porcelain. The landscaped grounds to the rear lead down to the river Spree, whilst a statue of the Great Elector by Schlüter dominates the forecourt underneath the copper cupola.

Close to the political centre of gravity, wealthy Prussians built their own stately homes, which are to be found in most of the outer suburbs of Berlin and tell their own stories. Schloss Tegel, family home of the Humboldts, looks out over Tegeler Lake. Niederschönhausen was the residence of Wilhelm Pieck, first President of East Germany, and sports a fine marbled gallery. Schloss Bellevue, seat of the German President, is near the Reichstag. It has an English garden and is built on a piece of land where mulberry bushes for silkworms were cultivated. Check opening times.

2.5.3 CULTURE, ENTERTAINMENT AND ACTIVITIES – KULTUR, UNTERHALTUNG UND AKTIVITÄTEN

Theatre – Theater

Berlin boasts more than 50 theatres and performing spaces. The tradition stretches back to the early years of the century when three great innovative Stage Directors were working here - Piscator at the Theater am Nollendorfplatz, Max Reinhardt at the Deutsches Theater, and Berthold Brecht at the Berliner Ensemble, where he premiered the Threepenny Opera in 1928. When the Nazis came to power in the Thirties, many actors, directors and artists fled the country, but the Fifties and Sixties saw a revival of creativity, heralded in by Brecht's resumption of work (Mother Courage, Caucasian Chalk Circle), plays like Hochhut's The Representative and Handke's Offending The Audience, and the appearance of young actors like Otto Sander and Bruno Ganz, later to become famous through film.

Today Berlin offers an amazing range of theatrical experiences. You can see mainstream productions at The Schiller and Deutsches Theater, experimental work at The Volksbühne, or at Theater Kreatur which hosts the extraordinary Polish director Woron, English language plays at The Friends of the Italian Opera, or children's shows at Grips or one of the many puppet theatres. Large scale musicals (currently Irish dance spectaculars are popular) are staged at bizarre venues throughout Berlin, like the airport Tempelhof, as well as regular theatres such as Theater des Westens. Ticket availability is good, and for a reasonable price you can see high-calibre performances from resident and visiting companies.

Concerts – Konzerte

On the edge of Potsdamer Platz stands the Berlin Philharmonic, home of the world famous orchestra led by Simon Rattle. Its eccentric 70s interior seats 2200, on nine irregular raked terraces, and it puts on top quality performances of the classics throughout the year. 500 metres north, the million or so participants in The Love Parade dance the night away every July along the Straße des 17. Juni. And that's a fair picture of the spread of music in Berlin.

Several vast outdoor amphitheatres - the Waldbühne, the Freibühne - host world class acts from the Buena Vista Social Club to U2 or the Stones. A tradition of dance music going back to the early 80s has thrown up many all-nighters, often playing Techno, like E-Werk or Pfefferberg. The suburbs are full of tiny bars where you can catch anything from Country and Western (learned from the American troops?) to Salsa. World music acts, like Yssou N'dour, play at the Tempodrom. Modern and traditional jazz is on offer at clubs like Abraxas or Quasimodo. And in the summer, performances of classical works are given in the centre of Berlin at the Gendarmenmarkt, as well as in the grounds of local palaces. The city also boasts a musical instrument museum and a fine range of record shops.

Opera and ballet – Oper und Ballett

Although most of Berlin's opera houses were badly damaged in World War Two, the reconstruction and renovation work is immaculate. The neo-classical Staatsoper on Unter den Linden, built by Knobelsdorff in the middle of the 18th C., hosts world class opera and ballet performances in a traditional setting with ornate boxes and plaster mouldings. Berg's *Wozzeck* was premiered here in 1925, and Richard Strauss was artistic director from 1898 to 1919. Its opposite number in the west of the city, the Deutsche Oper, erected in 1912, and completely rebuilt in 1961, has fantastic acoustics, an accomplished resident company and a regularly stages Wagner, Verdi and Puccini. The Komische Oper, directed by Harry Kupfer, presents modern, almost musical- style productions of light opera, with extravagant staging and lighting.

In the suburbs are to be found several high quality opera houses, like the Neukölln Oper, often featuring unusual programmes of works rarely performed. Modern dance work ranging from Pina Bausch to Gosh are performed at some of the bigger theatres like Theater des Westens, and experimental work is on show in Arts Centres like the Tanzfabrik (the dance factory).

Variety – Varieté

If you were infatuated by the film *Cabaret* you'll want to visit the main focus of the cabaret scene in Berlin of the 20s, the Ku'damm and the area round Nollendorfplatz. Now Variety Shows are spread across the city in numerous locations, east and west. They range from traditional French style chorus-line shows at the Wintergarten or Friedrichspalast, to cutting edge impro at the Chamäleon in Hachescher Markt. Although the language barrier to non-German speakers can be a problem at political cabaret venues like the Stachelschwein (the porcupine) or the Wühlmäuse (the vole), highly visual and musical acts at the BKA or Bar Jeder Vernunft are easy to follow, as are performances by any of the re-creations of the famous 30s group The Comedian

Harmonists, usually playing somewhere on Ku'damm. Occasional English language shows are put on by American or British comics at the Brotfabrik, the old UFA film studios. In summer the streets abound with eccentric buskers, including impoverished classical musicians from Eastern Europe, African drummers and wind ensembles from the Andes.

Museums and galleries – Museen und Galerien

Only now, more than ten years after German re-unification, are the Art and Museum collections of the two halves of the city being merged, which combined with renovation work on a couple of the older buildings leads to some uncertainty as to what is where. But let yourself be surprised.

Museum Island houses five collections, notably the Bode and Pergamon Museums. Here you can see the grand imperial collection of antiquities from the Middle East, including the Ishtar Gate and the Pergamon altar, one of the city's Egyptian collections, with the famous bust of Nefertiti, and the Schliemann collection, named after the archaeologist who discovered Troy. In the south-west of the city, Dahlem's anthropological museum contains reconstructions of boats and huts on stilts from Oceania. Next door is are collections of Islamic Art, and artifacts from India, China, Korea and Japan. For the more eclectic the city offers a Sugar Museum, a Museum of the Postal Service, and an imaginative Museum of Transport and Technology with trams and Underground carriages from the early part of the century.

The New National Gallery, designed by Mies van der Rohe, is the site of regular major Art exhibitions - recently Moma. The old Hamburger Station, converted into a gallery, regularly puts on modern shows - recently Damien Hirst. The old royal palaces also have important collections - Dürer, Cranach - and there are countless smaller private galleries displaying young artists from all over Germany.

Nightlife – Nachtleben

What you want is what you get. Berlin has a phenomenal range of cafes, bars and clubs. The knack is to pick the right district.

Charlottenburg is the place to rub shoulders with the well-heeled young professionals of West Berlin, with a smattering of actors thrown in for good measure. If you want to follow in the tracks of David Bowie and Lou Reed, then hang out along Hauptstraße in Schöneberg. Kreuzberg was the legendary focus of the alternative scene, and now provides every possible variant of drinking experience in bars with names like The Economic Miracle or The Shark. The Gay scene centres on Winterfeldtplatz in the west, Greifenhagener Straße in the east, though some venues are more welcoming than others. The young and free congregate on Kathe-Kollwitz- and Helmholtzplatz in the east in Prenzlauerberg, where the bars feature walls painted with extravagant murals or marbling, and are furnished with chairs and tables sculpted from scrap iron. As this area goes upmarket the more adventurous bars are relocating in Friedrichshain. You won't be thrown out as many bars operate all round the clock, but you can always move on to take in a club or some cabaret.

Best to follow up with a Berlin cafe breakfast, served on a plate as big as the table, any time till six at night.

Parks and zoos – Parks und Zoos

For a city of 3.5 million Berlin has a remarkable number of green spaces and public parks. Sweeping from the Brandenburg Gate in the east to the Zoological Garden in the west, Tiergarten, the old hunting grounds of the Prussian royalty, is an enormous landscaped park, with canals to boat along, lawns to sunbath on, and statue-lined avenues to stroll down.

Most suburbs have their own park each with a different character. Kreuzberg's Viktoria Park has a romantic waterfall tumbling down from a monument crowned hill with a good view over the city. Further east the Hasenheide is filled with the smell of barbecue, as the Turkish residents celebrate the arrival of spring by picnicing. Palaces like Schloss Charlottenburg and Potsdam's Sans Souci have formal gardens, landscaped and perspectived, complete with Orangeries, lakes and follies. Many of the public parks have open air cinemas and theatres where shows run through the warmer months. Others boast elaborate sporting facilities - tennis courts, race-tracks, mini-golf, climbing walls, pools - as well as little cafes.

Berlin has two zoos, both on a generous scale. Tierpark in the east has 7300 animals in 150 enclosures. But that sounds relatively small-time when compared to the Botanical Garden in Steglitz which houses 2 million species of dried plants in its herbarium alone.

Sport – Sport

Whatever time of year you come, there's plenty to keep you busy. Spectators have the choice of watching Ice-Hockey, American Football, Basketball, or follow the fate of Berlin's football team - BSC Hertha, in the company of surprisingly amiable crowds. The National pony and trap race takes place at Marienfeld, and, in the East, Hoppegarten provides a traditional day at the races.

A winter visit? Although Berlin lies in the middle of a plain, an improbable five ski slopes are at your disposal, together with in- and outdoor skating rinks, on the surrounding lakes, or simply in public squares. Follow it up with a trip to a Sauna or swimming bath, like the palatial reconstructed oriental Public Sauna in Neukölln, or the vast 50 metre pool of the newly built Velodrom.

In summer Berlin's city-wide cycle lanes will take you safely and quickly to the edge of the city, to forests like Grönwald, and lakes like Müggelsee, where you can idle away the time fishing or hire a rowing or paddleboat for a few hours. Golf and mini-golf, tennis and yoga, skate-boarding and martial arts, balloon rides and bungee-jumping - you take your pick. Or perhaps an attempt at one of the artificial climbing walls for the family album.

Whether spectator or competitor don't miss the Berlin Marathon in September.

Texts courtesy of Berlin Travel Service (www.berlin2serv.com)

2.5.4 VOCABULARY – VOKABELN

Abonnement	subscription
abonnieren	subscribe
Absatzplan	sales forecast
Abzug	print
Adressenliste	mailing list
Agentur	agency
Angebot	offer
Anordnung	layout
Anzeige	ad
	advert
	advertisement
Anzeigenspalte	advertisement column
Anzeigentarif	advertising rate
aufgeben (Anzeige)	insertion
aufgeklebtes Muster	paste-up
Auslandswerbung	publicity campaign abroad
ausschreiben	write out
ausstellen	display
	exhibit
Aussteller	exhibitor
Ausstellung	exhibition
Ausstellungsgelände	exhibition centre
	fairground
Ausstellungsstand	stand
Auswahl	selection
Balkenüberschrift	banner headline
Beilage	supplement
Bericht	report
berichten	report
Bildprospekt	illustrated booklet
Buchstabe	letter
Coupon	coupon
Diapositiv	transparency
Direktmailing	direct mailing
Druck	print
drucken	print
einrücken (eines Drucksatzes)	insertion
Einsendeschluss	deadline
Erfüllung	fulfilment
erscheinen	appear
Fachmesse	trade fair

fett	bold
Film	movie
Firmenimage	corporate identity
Frist	deadline
garantierte Anzeigenplatzierung	guaranteed position
ganzseitige Anzeige	full-page advertisement
Gemeinschaftswerbung	association advertising
	co-operative advertising
	joint advertising
Gestaltung	layout
halbe Doppelseitenanzeige	half-page spread
halbe Spaltenbreite	half measure
halbseitige Anzeige	half-page advertisement
Handzettel	flyer
	leaflet
herstellen	produce
hervorheben	highlight
horizontal	landscape format
indirekte Werbung	indirect advertising
inserieren	place an advertisement
Interessenvertreter	stakeholder
Kampagne	campaign
Kopfnote	headnote
Korrektur lesen	proof-read
Leserschaft	readership
Logo	logo
Marktforschung	market research
Marktstudie	market survey
Medienauswahl	choice of media
mehrfarbig	multicolour
Messe	exhibition
	fair
Messegelände	exhibition centre
	fairground
Messeleitung	fair authorities
Messestand	stand
Muster	sample
oben rechts	top right
Öffentlichkeit	publicity
Öffentlichkeitsarbeit	public relations
Plakat	poster
Presse	press

Pressemitteilung	press release
Prospekt	leaflet
Reisemarkt	travel market
reprofähige Unterlagen	camera-ready copy
Resonanz	response
Ruf	reputation
Schaukasten	display case
Schlagzeile	headline
Schriftbild	type-face
Slogan	slogan
Sonderprospekt	special brochure
Spalte	column
Sponsoring	sponsoring
unerledigter Auftrag	back order
unten links	bottom left
unterstreichen	underline
Verbraucher	consumer
vergrößern	enlarge
Verkaufsargument	sales argument
Verkaufsförderung	sales promotion
verkleinern	reduce
Veröffentlichung	publication
Versand	distribution
verstecktes Angebot	blind offer
	hidden offer
vertikal	vertical
Vorlage	sample
Vorschlag	suggestion
Werbeabteilung	publicity department
Werbebrief	advertising letter
Werbeetat	advertising budget
Werbegeschenk	freebie
	give-away
Werbekampagne	advertising campaign
	publicity campaign
Werbemittel	advertising material
werben	advertise
	promote
Werberundschreiben	advertising circular
Werbung	advertising
	promotion
Werbung am Verkaufsort	point-of-sale advertising
Werbung durch Zugaben	free gift advertising
Werbung mittels Zeitungsbeilage	insert advertising

Wirkung

impact

Zeitschrift
Zeitungsbeilage
zweifarbzig

magazine
insert
two-colour

a dvertise	werben
a d	Anzeige
a dvert	
a dvertisement	
a dvertisement column	Anzeigenspalt
a dvertising	Werbung
a dvertising abroad	Auslandswerbung
a dvertising budget	Werbeetat
a dvertising campaign	Werbekampagne
a dvertising circular	Werberundschreiben
a dvertising letter	Werbefrief
a dvertising material	Werbemittel
a dvertising rate	Anzeigentarif
a gency	Agentur
a ppear	Erscheinen
a ssociation advertising	Gemeinschaftswerbung
b ack order	unerledigter Auftrag
b anner headline	Balkenüberschrift
b old	fett
b ottom left	unten links
c amera-ready copy	reprofähige Unterlagen
c ampaign	Kampagne
c hoice of media	Medienauswahl
c olumn	Spalte
c onsumer	Verbraucher
c o-operative advertising	Gemeinschaftswerbung
c orporate identity	Firmenimage
c oupon	Coupon
d eadline	Einsendeschluss
	Frist
d irect mailing	Direktmailing
d isplay	ausstellen
d isplay case	Schaukasten
d istribution	Versand
e nlarge	vergrößern
e xhibit	ausstellen
e xhibition	Ausstellung
	Messe
e xhibition centre	Ausstellungsgelände
	Messegelände
e xhibitor	Aussteller
f air	Messe
f air authorities	Messeleitung

fairground	Ausstellungsgelände Messegelände
flyer	Handzettel
free gift advertising	Werbung durch Zugaben
freebie	Werbebeschenk
fulfilment	Erfüllung
full-page advertisement	ganzseitige Anzeige
give-away	Werbebeschenk
guaranteed position	garantierte Anzeigenplatzierung
half measure	halbe Spaltenbreite
half-page advertisement	halbseitige Anzeige
half-page spread	halbe Doppelseitenanzeige
headline	Schlagzeile
headnote	Kopfnote
highlight	Hervorheben
illustrated booklet	Bildprospekt
impact	Wirkung
indirect advertising	indirekte Werbung
insert	Zeitungsbeilage
insert advertising	Werbung mittels Zeitungsbeilage
insertion	Aufgeben (einer Anzeige) Einrücken (eines Drucksatzes)
joint advertising	Gemeinschaftswerbung
landscape format	horizontal
layout	Anordnung Gestaltung
leaflet	Prospekt Merkblatt Handzettel
letter	Buchstabe
logo	Logo
magazine	Zeitschrift
mailing list	Adressenliste
market research	Marktforschung
market survey	Marktstudie
movie	Film
multicolour	mehrfarbig
offer	Angebot
paste-up	aufgeklebtes Muster
place an advertisement	inserieren
point-of-sale advertising	Werbung am Verkaufsort

poster	Plakat
press	Presse
press release	Pressemitteilung
print	Abzug
	Druck
	drucken
produce	herstellen
promote	werben
promotion	Werbung
proof-read	Korrektur lesen
public relations	Öffentlichkeitsarbeit
publication	Veröffentlichung
publicity	Öffentlichkeit
publicity campaign	Werbekampagne
publicity campaign abroad	Auslandswerbung
publicity department	Werbeabteilung
readership	Leserschaft
reduce	verkleinern
response	Resonanz
report	Bericht
	berichten
reputation	Ruf
sales argument	Verkaufsargument
sales forecast	Absatzplan
sales promotion	Verkaufsförderung
sample	Muster
	Vorlage
selection	Auswahl
slogan	Slogan
special brochure	Sonderprospekt
sponsoring	Sponsoring
stand	Ausstellungsstand
	Messestand
stakeholder	Interessenvertreter
subscribe	abonnieren
subscription	Abonnement
suggestion	Vorschlag
supplement	Beilage
top right	oben rechts
trade fair	Fachmesse
transparency	Diapositiv
travel market	Reisemarkt
two-colour	zweifarbige
type-face	Schriftbild
underline	unterstreichen

vertical
visual merchandising

vertikal
Verkaufsförderung durch Ausstellung der Ware

write out

ausschreiben

2.6 FINANCE – FINANZWESEN

2.6.1 PAYING – BEZAHLEN

What does a ... cost?	Was kostet ein ...?
A ... costs about	Ein ... kostet ungefähr
That costs between ... and	Das kostet zwischen ... und
It depends whether you buy it in a ... or in a ...	Es kommt darauf an, ob Sie es in einem ... oder einem ... kaufen.
That'll be / So that's ... altogether.	Das wäre dann ... zusammen.
So the total is	Also ist die Gesamtsumme
Oh, no, sorry. That should be ...	Oh nein, Entschuldigung. Das sollten ... sein.
I'm sorry, how much did you say that was?	Tut mir leid. Wieviel, sagten Sie, wäre das?
I'm not sure that's quite right.	Ich bin mir nicht sicher, ob das so richtig ist.

2.6.2 VOCABULARY – VOKABELN

ablaufen	expire
Ablauftermin	expiry date
ablehnen	refuse
Abrechnungsperiode	accounting period
Abrechnungsstelle	clearing centre
Abschluss eines Kontos	closing of an account
Abschlusssumme	grand total
abschreiben	depreciate
	write off
Abschreibung	depreciation
abtreten	assign
abziehen	deduct
	subtract
Abzüge	deductions
abzüglich	less
abzugsfähig	deductible
Aktiva und Passiva	assets and liabilities
Aktivkonto	asset account
angemessen (Preis)	reasonable
Anteil	rate
Anzahlung	deposit
aufgelaufener Betrag	accumulated amount
aufgliedern	itemize
aufschieben	defer
Aufschlag	extra charge
Aufwand	expenditure
	expenses
Ausfall	deficiency
Ausgabe	expenditure
ausgleichen	balance
auslegen	disburse
B ankscheck	bank draft
Barauslage	out-of-pocket expenses
Barliquidität	available cash
Bearbeitungsgebühr	handling fee
Bedingungen	conditions
belasten	debit
Beleg	voucher
Berechnung	calculation
Besteuerung	taxation
Betrag	amount
betriebliche Leistungsfähigkeit	operating efficiency
Bewertung	evaluation
bezahlen	pay
Bilanzprüfung	balance sheet audit

Bruttobetrag	gross amount
Bruttogewinn	gross profit
Bruttopreis	gross price
Bruttoumsatz	gross turnover
buchen	book
	post
Buchhaltung	accounting
	bookkeeping
Buchhaltungsabteilung	accounting department
Buchungsbeleg	accounting voucher
	journal voucher
Budget	budget
Deckungsbeitrag	profit margin
Devisen	foreign currency
Devisenfreigrenze	currency allowance
direkte Aufwendungen	departmental expenses
diskontieren	discount
Durchschnitt	average
Durchschnittsertrag	average revenue
Durchschnittskosten	average costs
Durchschnittspreis	average price
Eigenkapital	net equity
Einlage	deposit
einzahlen	deposit
Endsumme	grand total
Entschädigung	compensation
erinnern	remind
ermäßigen	reduce
Ermäßigung	reduction
erneuern	renew
fällige Rechnung	overdue account
Fälligkeitstermin	due date
falsch	wrong
Fehlbetrag	deficiency
	deficit
Fehlbuchung	wrong entry
Festpreis	fixed price
Finanzbuchhaltung	financial accounting
finanzielle Notlage	financial distress
Finanzhilfe	financial aid
Finanzplan	budget
fixe Kosten	fixed costs
Forderungen	accounts receivable
Frist	deadline
Gebühren	charge

Gegenwert	equivalent
Geldabwertung	currency devaluation
Geldstrafe	fine
Geldumtausch	currency exchange
geplante Kosten	budgeted costs
Gewinn	profit
Gewinn- und Verlustrechnung	profit and loss statement
Gewinnspanne	profit margin
Gläubiger	creditor
gleichwertig	equivalent
Grenzkosten	marginal costs
Gutschein	voucher
gutschreiben	credit
Gutschrift	credit
Habensaldo	credit balance
haftbar	liable
hinterlegen	deposit
Hotelkosten	hotel expenses
Hotelrechnung	hotel bill
Inkasso	collection
	encashment
Inventar	inventory
Ist-Kosten	actual costs
Jahresabschluss	annual financial statement
Journalbuchung	book entry
Kalkulation	calculation
Kassenbestand	cash balance
Konkurs	bankruptcy
Konto	account
Kontoauszug	account statement
Konto belasten	charge to an account
Kontokorrent-	current account
Kontostand	account balance
konvertierbare Währung	convertible currency
	free currency
Kosten	costs
	expenses
Kostenanalyse	cost analysis
Kostendeckungsrechnung	cost-volume-profit-analysis
Kosteneinsparung	cost saving
Kostenerhöhung	cost increase
kostengünstig	reasonable
Kostenkontrolle	cost control
Kostenrechnung	cost accounting
Kostenenkung	cost reduction

Kostenstelle	cost centre
Kostenvergleich	cost comparison
Kreditaufnahme	borrowing
kreditieren	credit
Kreditlimit	credit limit
Kursdifferenz	exchange rate difference
Kursnotierung	quotation
letzte Mahnung	pre-collection letter
Liquiditätsgrad	degree of liquidity
mahnen	remind
Mahnung	reminder
Mehrwertsteuer (Mwst)	value added tax (V.A.T.)
Mietvertrag	leasing contract
mindern	depreciate
Monatsabschluss	monthly closing
Nachnahme	c.o.d. (= Cash on Delivery)
Nachzahlung	supplementary payment
Nebenkosten	incidental costs
Nettobetrag	net amount
Nettoumsatz	net sales
Pauschalbetrag	lump sum
planen	budget
Postscheck	postal cheque
Preis	rate
Preisangabe	quotation of prices
Preisangebot abgeben / nennen	quote a price
Preisanpassung	adjustment of prices
Preisbeschränkung	price restriction
Preise auf Anfrage	prices on application
Preisnachlass	price abatement
Preisniveau	price level
Preisschwankung	price fluctuation
Preissteigerung	increase in price
Provision	commission
Provision gewähren	grant a commission
Quittung	receipt
Rabatt	allowance
	discount
	rebate
Rabatt abziehen	discount
Rate	rate
Rechnung	invoice

(in) Rechnung stellen	charge to
Rechnungsbetrag	invoice amount
Reingewinn	net profit
Reinverlust	net loss
Reisezahlungsverkehr	payments of travellers
Restzahlung	outstanding payment
	payment of balance
Rohgewinn	gross profit
Rückerstattung	refund
Rückstellung für zweifelhafte Forderungen	allowance for doubtful accounts
saldieren	balance
Sammelkonto	collection account
schätzen	rate
Scheck	cheque
Scheck einlösen	cash a cheque
Scheckbuch	cheque book
Servicegebühr	service charge
sich belaufen auf	amount to
Skonto	discount
sofort	instantly
Soll	debit
Sollsaldo	debit balance
sonstiger Aufwand	other expenses
Schlussabrechnung	final account
Schuld	liability
Schulden	debts
Schuldner	debtor
steuern	control
Steuervorauszahlung	pre-paid taxes
stunden	defer
Tageskassenbericht	daily cash report
Tageskurs	current rate
Teilzahlung	instalment
	part-payment
Touristenausgaben (am Tag)	tourist spending (per day)
Übertrag	amount carried over
übertragen	assign
	carry forward
überwachen	control
überweisen	remit
	transfer
Überweisung	remittance
	transfer
überziehen	overdraw
umrechnen	convert
Umrechnungskurs	exchange rate

Umrechnungstabelle	conversion table
Umsatz	turnover
umwandeln	convert
unangebracht	inappropriate
unbezahlt	outstanding
	unpaid
unpassend	inappropriate
unwirtschaftlich	inefficient
variable Kosten	variable costs
Verbindlichkeit	liability
Verbindlichkeiten	accounts payable
verfallen	expire
Verfallsdatum	expiry date
verlängern	extend
	renew
Verlust	deficit
Verpflichtung	obligation
Verrechnungskonto	clearing account
verschuldet	indebted
versteuert	tax paid
Vorauszahlung	advance payment
	pre-payment
Vorfinanzierung	advance financing
Vorzugspreis	preferential price
W ährung	currency
Wechselkurs	exchange rate
Wechselkursschwankungen	change in currency exchange rates
Wechselstube	foreign exchange office
Wert verlieren	depreciate
wertlos	worthless
Wertminderung	depreciation
Wirtschaft	economy
Z ahl	figure
zahlen	pay
Zahlmeister	purser
Zahlung	payment
Zahlungsbedingungen	terms of payment
Zahlungsfähigkeit	ability to pay
Zahlungsgewohnheit	paying habit
Zahlungsmethode	method of payment
	mode of payment
zahlungsunfähig	bankrupt
Zahlungsverweigerung	refusal to pay
Zahlungsverzug	delay of payment
Ziffer	figure
Zinssätze	interest rates

zu viel berechnen
zurückerstatten
zurückzahlen

Zuschlag

Zuschuss
Zwischenergebnis
Zwischenrechnung
Zwischensumme
zu wenig berechnen

overcharge
reimburse
pay back
repay
additional charge
surcharge
subsidy
intermediate result
interim invoice
subtotal
undercharge

a bility to pay	Zahlungsfähigkeit
account	Konto
account balance	Kontostand
account statement	Kontoauszug
accounting	Buchhaltung
accounting department	Buchhaltungsabteilung
accounting period	Abrechnungsperiode
accounting voucher	Buchungsbeleg
accounts payable	Verbindlichkeiten
accounts receivable	Forderungen
actual costs	Ist-Kosten
accumulated amount	aufgelaufener Betrag
additional charge	Zuschlag
adjustment of prices	Preisanpassung
advance financing	Vorfinanzierung
advance payment	Vorauszahlung
allowance	Rabatt
allowance for doubtful accounts	Rückstellung für zweifelhafte Forderungen
amount	Betrag
amount carried over	Übertrag
annual financial statement	Jahresabschluss
asset account	Aktivkonto
assets and liabilities	Aktiva und Passiva
assign	abtreten
	übertragen
available cash	Barliquidität
average	Durchschnitt
average costs	Durchschnittskosten
average price	Durchschnittspreis
average revenue	Durchschnittsertrag
b alance	ausgleichen, saldieren
balance sheet audit	Bilanzprüfung
bank account	Bankkonto
bank draft	Bankscheck
bankrupt	zahlungsunfähig
bankruptcy	Konkurs
bank transfer	Banküberweisung
book	buchen
book entry	Journalbuchung
booking voucher	Buchungsbeleg
bookkeeping	Buchhaltung
borrowing	Kreditaufnahme
budget	Budget
	Finanzplan
	planen
budgeted costs	geplante Kosten
c.o.d. (= Cash on Delivery)	Nachnahme

calculation	Berechnung
	Kalkulation
carry forward	übertragen
cash a cheque	Scheck einlösen
cash balance	Kassenbestand
change in currency exchange rates	Wechselkursschwankungen
charge to	in Rechnung stellen
charge to an account	Konto belasten
cheque	Scheck
cheque book	Scheckbuch
clearing account	Verrechnungskonto
clearing centre	Abrechnungsstelle
closing of an account	Abschluss eines Kontos
collection	Inkasso
collection account	Sammelkonto
commission	Provision
compensation	Entschädigung
conditions	Bedingungen
control	steuern
	überwachen
conversion table	Umrechnungstabelle
convert	umrechnen
	umwandeln
convertible currency	konvertierbare Währung
cost accounting	Kostenrechnung
cost analysis	Kostenanalyse
cost centre	Kostenstelle
cost comparison	Kostenvergleich
cost control	Kostenkontrolle
cost increase	Kostenerhöhung
cost reduction	Kostensenkung
cost saving	Kosteneinsparung
costs	Kosten
cost-volume-profit-analysis	Kostendeckungsrechnung
credit	gutschreiben, kreditieren, Gutschrift
credit balance	Habensaldo
credit limit	Kreditlimit
creditor	Gläubiger
currency	Währung
currency allowance	Devisenfreigrenze
currency devaluation	Geldabwertung
currency exchange	Geldumtausch
current account	Kontokorrent-
current rate	Tageskurs
daily cash report	Tageskassenbericht
deadline	Frist
debit	belasten
	Soll

debit balance	Sollsaldo
debtor	Schuldner
debts	Schulden
deduct	abziehen
deductible	abzugsfähig
deductions	Abzüge
defer	aufschieben
	stunden
deficiency	Ausfall
	Fehlbetrag
deficit	Fehlbetrag
	Verlust
degree of liquidity	Liquiditätsgrad
delay of payment	Zahlungsverzug
departmental expenses	direkte Aufwendungen
deposit	Einlage
	einzahlen
	Einzahlung
	hinterlegen
depreciate	abschreiben
	mindern
	an Wert verlieren
depreciation	Abschreibung
	Wertminderung
disburse	auslegen
discount	diskontieren
	Rabatt abziehen
due date	Fälligkeitstermin
economy	Wirtschaft
encashment	Inkasso
equivalent	Gegenwert
	gleichwertig
evaluation	Bewertung
exchange rate	Umrechnungskurs
	Wechselkurs
exchange rate difference	Kursdifferenz
expenditure	Aufwand
	Ausgabe
expenses	Aufwand
	Kosten
expire	ablaufen
	verfallen
expiry date	Ablauftermin
	Verfallsdatum
extend	verlängern
extra charge	Aufschlag

figure	Zahl
	Ziffer
final account	Schlussabrechnung
finance in advance	vorfinanzieren
financial accounting	Finanzbuchhaltung
financial aid	Finanzhilfe
financial distress	finanzielle Notlage
fine	Geldstrafe
fixed costs	Fixkosten
fixed price	Festpreis
foreign currency	Devisen
foreign exchange office	Wechselstube
free currency	konvertierbare Währung
grand total	Abschlusssumme
	Endsumme
grant a commission	Provision gewähren
gross amount	Bruttobetrag
gross price	Bruttopreis
gross profit	Bruttogewinn
	Rohgewinn
gross turnover	Bruttoumsatz
handling fee	Bearbeitungsgebühr
hotel bill	Hotelrechnung
hotel expenses	Hotellkosten
inappropriate	unangebracht
	unpassend
incidental costs	Nebenkosten
increase in price	Preissteigerung
indebted	verschuldet
inefficient	unwirtschaftlich
instalment	Teilzahlung
instantly	sofort
	unverzüglich
interest rates	Zinssätze
interim invoice	Zwischenrechnung
intermediate result	Zwischenergebnis
inventory	Inventar
invoice	Rechnung
invoice amount	Rechnungsbetrag
itemize	aufgliedern
journal voucher	Buchungsbeleg
leasing contract	Mietvertrag
less	abzüglich
liable	haftbar

liability	Schuld
	Verbindlichkeit
lump sum	Pauschalbetrag
m arginal costs	Grenzkosten
method of payment	Zahlungsmethode
mode of payment	Zahlungsmethode
monthly closing	Monatsabschluss
n et amount	Nettobetrag
net equity	Eigenkapital
net loss	Reinverlust
net profit	Reingewinn
net sales	Nettoumsatz
o bligation	Verpflichtung
operating efficiency	betriebliche Leistungsfähigkeit
other expenses	sonstiger Aufwand
out-of-pocket expenses	Barauslage
outstanding	unbezahlt
outstanding payment	Restzahlung
overcharge	zu viel berechnen
overdraw	überziehen
overdue account	fällige Rechnung
p art-payment	Teilzahlung
pay	zahlen
paying habit	Zahlungsgewohnheit
payment	Zahlung
payment of balance	Restzahlung
payments of travellers	Reisezahlungsverkehr
post	buchen
postal cheque	Postscheck
pre-collection letter	letzte Mahnung
pre-paid taxes	Steuervorauszahlung
pre-payment	Vorauszahlung
preferential price	Vorzugspreis
price abatement	Preisnachlass
price estimate	Preiskalkulation
price fluctuation	Preisschwankung
price increase	Preissteigerung
price level	Preisniveau
price restriction	Preisbeschränkung
prices on application	Preise auf Anfrage
profit	Gewinn
profit and loss statement	Gewinn- und Verlustrechnung
profit margin	Deckungsbeitrag
	Gewinnspanne
purser	Zahlmeister

quotation	Kursnotierung
quotation of prices	Preisangabe
quote (a price)	Preisangebot abgeben / nennen
rate	Anteil
	Preis
	Rate
	schätzen
reasonable	angemessen
	kostengünstig
rebate	Rabatt
receipt	Quittung
reduce	ermäßigen
reduction	Ermäßigung
refund	Rückerstattung
refusal to pay	Zahlungsverweigerung
refuse	ablehnen
reimburse	zurückerstatten
remind	erinnern
	mahnen
reminder	Mahnung
remit	überweisen
remittance	Überweisung
renew	erneuern
	verlängern
repay	zurückzahlen
service charge	Servicegebühr
statement of account	Kontoauszug
subsidy	Zuschuss
subtotal	Zwischensumme
subtract	abziehen
supplementary payment	Nachzahlung
surcharge	Zuschlag
taxation	Besteuerung
tax paid	versteuert
terms of payment	Zahlungsbedingungen
tourist spending (per day)	Touristenausgaben (pro Tag)
transfer	überweisen
	Überweisung
turnover	Umsatz
undercharge	zu wenig berechnen
unpaid	unbezahlt
value added tax (V.A.T.)	Mehrwertsteuer (MwSt)
variable costs	variable Kosten

voucher

Beleg
Gutschein

worthless
write off
wrong
wrong entry

wertlos
abschreiben
falsch
Fehlbuchung

2.6.3 A NOTE ON NUMBERS – TIPPS ZU ZAHLEN

When writing numbers in English the position of the comma and point is reversed. *A thousand* is 1,000. *One and a half* is 1.5. A mistake could be expensive.

Don't forget the *and* in *three thousand and eightyseven* (1,087) and *two hundred and thirtyeight* (238).

The point in website addresses is *dot*. In sentences it's *full-stop*.

The plural for the unit of measurement is not used when talking about human height and weight (e.g. *5 foot eight, 11 stone 10*) and the British currency (e.g. *four pound twenty*, but notice American *2 dollars 40 cents*).

2.6.4 A NOTE ON SPELLING – TIPPS ZU BUCHSTABEN

2.6.4.1 The alphabet – Das Alphabet

These are important for spelling and checking proper names. The following are the phonemic transcriptions for the letters:

A	el	H	eidj	O	oh:	V	vi:
B	bi:	I	Ai	P	pi:	W	'dablju:
C	si:	J	djel	Q	kju:	X	eks
D	di:	K	kel	R	a:	Y	wai
E	i:	L	El	S	es	Z (Brit.)	zed
F	ef	M	Em	T	ti:	Z (Am.)	zi:
G	dji:	N	En	U	ju		

2.6.4.2 International Spelling - Internationale Buchstaben

A = Amsterdam

H = Havana

O = Oslo

V = Valencia

B = Baltimore

I = Italy

P = Paris

W = Washington

C = Casablanca

J = Jerusalem

Q = Quebec

X = Xanthippe

D = Danemark

K = Kilogram

R = Roma

Y = Yokohama

E = Edison

L = Liverpool

S = Santiago

Z = Zürich

F = Florida

M = Madagascar

T = Tripoli

G = Gallipoli

N = New York

U = Upsala

2.7 BRITISH MEASURES AND WEIGHTS – BRITISCHE MAßE UND GEWICHTE

2.7.1 LINEAR – LÄNGENMAßE

1 inch		=	2,54 cm
1 foot	= 12 inches	=	30,48 cm
1 yard	= 3 feet	=	91,44 cm
1 mile	= 1760 yards	=	1,609 km

2.7.2 WEIGHTS – GEWICHTE

1 grain	= 0,0648 g		
1 dram	= 27.3438 grains	=	1,772 g
1 ounce	= 16 drams	=	28,35 g
1 pound	= 16 ounces	=	453,59 g
1 stone	= 14 pounds	=	6,35 kg
1 hundredweight	= 112 pounds	=	50,802 kg

2.7.3 CAPACITY – HOHLMAßE

1 gill		=	0,142 l
1 pint	= 4 gills	=	0,568 l
1 quart	= 2 pints	=	1,136 l
1 gallon	= 4 quarts	=	4,5459 l
1 barrel	= 36 gallons	=	163,659 l
1 quarter	= 64 gallons	=	290,953 l
1 peck	= 2 gallons	=	9,092 l
1 bushel	= 4 pecks	=	36,368 l

2.7.4 TEMPERATURE – TEMPERATUR

Conversion Formula	Examples °C (Celsius)	° F (Fahrenheit)
$^{\circ}\text{F} = \frac{9}{5} ^{\circ}\text{C} + 32$	100	212
$^{\circ}\text{C} = \frac{5}{9} (^{\circ}\text{F} - 32)$	95	203
	40	104
	25	77
	15	59
	0	32
	-10	14
	-17.8	0
	-20	-4

3. GENERAL INFORMATION – ALLGEMEINE INFORMATIONEN

3.1. USEFUL LINKS – HILFREICHE LINKS

- World Tourism Organization (WTO):
www.world-tourism.org

- Internationale Tourismus Börse (ITB):
www.itb-berlin.de

- Deutsche Zentrale für Tourismus (DZT):
www.deutschland-tourismus.de

- IATA - International Air Transport Association:
www.iata.de

- IPK - International - Institut für Planungs kybernetik:
www.ipkinternational.de

- ECTAA (Group of National Travel Agents' and Tour Operators' Associations within the EU):
www.ectaa.org

- Europäische Kommission – Tourismus Sektor:
<http://europa.eu.int/comm/enterprise/services/tourism/tourismeu.htm>

- HOTREC (Hotels, Restaurants & Cafés in Europe):
www.hotrec.org

- European Travel Commission:
www.etc-corporate.org

3.2. LITERATURE – LITERATURHINWEISE

- Baude, M. Iglesias and A. Inesta
Ready to order
 Pearson / Longman
- Harding, Keith
Going international – English for tourism
 Oxford University Press / Cornelsen, 2nd edition 2001
- Jones, Leo
Welcome! – English for the travel and tourism industry
 Cambridge University Press / Klett, 2nd edition 2005
- Köberich, G.K.
Der Brief des Hoteliers – in fünf Sprachen weltweit schreiben, faxen, mailen
 Matthaes Verlag GmbH, 10th edition 2004
- Schaetzing, Edgar E.
Fachwörterbuch für Hotellerie & Gastronomie, Deutsch-Englisch / Englisch-Deutsch
 Deutscher Fachverlag, 5th edition 2004
- Schöne, Ursula
Englisch für Gaststätten und Hotels
 Verlag Wirtschaft, 9th edition 2000
- Scott, T. and Revell, R.
Highly recommended – English for the hotel and catering industry
 Oxford University Press / Cornelsen, 2004
- *English for International Tourism*
 - Pre-intermediate: Iwona Dubicka and Margaret O’Keeffe
 - Intermediate: Peter Strutt
 - Upper Intermediate: Miriam Jacob and Peter Strutt
 Pearson / Longman, 2003
- *Praxiswörterbuch Tourismus, Deutsch-Englisch / Englisch-Deutsch*
 Langenscheidt, 2003

3.3. GTA PUBLICATIONS – FACHPUBLIKATIONEN DES DSFT

Deutsches Seminar für Tourismus (DSFT) Berlin e.V.
Tempelhofer Ufer 23/24
10963 Berlin

Fax: 030/ 23 55 19 25 s. auch unter: www.dsft-berlin.de

Bestellung (bitte Anzahl eintragen):

Kein Rückgaberecht !

	Titel	EURO
	Brauchtum und Tourismus – Leitfaden für erfolgreiches Marketing; Berlin 2000, 145 S.	15,00
	English for tourism profesisonals; 7. überarb. u. erw. Aufl., Berlin 2006, 240 S.	20,00
	Kirchen und Tourismus – Beispiele erfolgreicher Zusammenarbeit; Dokumentation zum Seminar 05-125, Berlin 2002, 134 S.	15,00
	Pauschalreisen - rechtlich absichern! Checklisten für die Reiseveranstalterpraxis; 3. überarb. Auflage, Berlin 2005, 71 S., CD-ROM	20,00
	Qualitätsmanagement im Tourismus, Modellprojekt Ostbayern – Endbericht; Berlin 2002, 200 S.	25,00
	Ran an die Alten - Seniorenmarketing im Tourismus; Berlin 2002, 136 S.	15,00
	Schlösser und Burgen: Geschichte lebendig vermarkten; Berlin 2001, 193 S.	25,00
	Urlaubsgäste mit Handicap, Seminardokumentation; aktualisierte Auflage, Berlin 2005	25,00
	VDRJ-Tipps (Hrsg. Vereinigung Deutscher Reisejournalisten e.V. Berlin) mit dt. u. engl. Teil; Oktober 2005, 66 S.	15,00

Es liegen zu anderen Themen noch ältere Publikationen vor. Informationen auf Anfrage.
(Tel. 030/ 23 55 19-0, E-Mail: mveronelli@dsft-berlin.de)

Bitte in Druckschrift schreiben und keine Postfachadresse verwenden!

Anschrift: _____ Tel.-Nr.: _____
 _____ Fax-Nr.: _____
 _____ E-Mail: _____

Datum, Unterschrift

Versand:

Im Inland: auf Rechnung
zzgl. Portokosten der Deutschen Post, die derzeit 1,44 EUR für Großbrief / 2,20 EUR für Maxibrief / 4,10 EUR für Päckchen und ab 6,70 EUR für Pakete betragen. Sie erhalten die Rechnung zusammen mit der Büchersendung.

Ins Ausland: nur möglich per Vorkasse
zzgl. internationale Portokosten der Deutschen Post (z.B. für ein Gewicht bis 205g als Europabrief 4,00 EUR / als Weltbrief-Landbeförderung 6,00 EUR / als Weltbrief-Luftbeförderung 8,00 EUR.

Bitte überweisen Sie erst, wenn Sie unsere Rechnung erhalten haben!

USt- IDNr.: DE179221881 Steuer-Nr.: 27/ 663/ 54013

Preise inkl. 7% MwSt.

Stand: Januar 2006

