

## Firmen-Checkliste

**Thema / Arbeitsschritt:** Schriftverkehr

**Ziele:** Wir geben unseren Gästen eine schnelle, fehlerfreie und auf ihre Wünsche abgestimmte, individuelle schriftliche Antwort. Es gelten dieselben Grundsätze wie für Anfragen, Reservierungen und sonstige Korrespondenzen.

**Standards und Wege:**

Unsere Qualitätsgarantie lautet, dass Anfragen und Reservierungen am Tag der Ankunft auch beantwortet und Unterlagen verschickt werden.

Formatvorlagen für unsere Standardbriefe sind im Computer gespeichert, eine individuelle Abänderung ist gewünscht, denn wir sind keine uniformierten, ideenlose Arbeitsmaschinen, sondern wir sind Individuen, die mit Einfühlungsvermögen für individuelle Gäste da sind. Standardformulierungen, Bürokratendeutsch und Einheitsfloskeln werden vermieden, Mut zur Menschlichkeit auch in Schriftform.

Folgend Inhalte sind uns und unseren Gästen wichtig:

- Korrekte Anschrift
- Datum
- Persönliche Anrede mit Guten Tag..
- Die Anrede kann selbstverständlich auch handschriftlich erfolgen.
- Mit sonnigen Grüßen, mit winterlichen, mit sommerlichen, mit gastfreundlichen Grüßen.

Unterschrift des Absenders

Korrekturlesung ist angebracht – Wir sind nicht alle perfekte Germanisten, aber der Brief muss den Betrieb fehlerfrei verlassen.

Die Briefe werden kuvertiert, ausreichend frankiert und täglich um 09.00 Uhr und 18.00 Uhr zur Post gebracht.