



I Rezeptionist:in

Der Diplomlehrgang für den
professionellen Empfang

Möglichkeiten entdecken

Sie können Ihr Leben
selbst gestalten.

Nutzen Sie eine
Weiterbildung des

Business Campus

in den Bereichen

Tourismus,

Vermarktung,

Management,

Buchhaltung oder

EDV für Ihren

nächsten

Karriereschritt.

Lehrgangleiterin



Magdalena
Alexa-Dadirlat, BA

Ein/e professionelle/r Rezeptionist:in – eine hochwertige Ausbildung

Einen Profi am Empfang, der die Gäste auf souveräne Art überzeugt, braucht jedes Hotel. Die Rezeptionist:innen sind die ersten Anlaufstellen für alle Wünsche und Beschwerden. Sie prägen den Eindruck des Gastes vom ersten bis zum letzten Kontakt. Dieser Diplomlehrgang vermittelt auch die notwendigen Softskills und bereitet Sie optimal auf die vielfachen Herausforderungen vor.

Vorteile

- Persönliche Beratung
- Teilnahme berufsbegleitend möglich
- Hohe Nachfrage am Arbeitsmarkt
- AK-Bildungsgutschein – sofortige Übernahme von 25 % der Kurskosten

Abschlussprüfungen

Schriftliche und mündliche Prüfung mit Aufgaben aus dem Rezeptionsalltag sowie Angebots-, Rechnungslegung und Schriftverkehr

Exkursion

Ein Besuch im Hotel**** Zimba, Schruns, ermöglicht praxisrelevante Einblicke in die Rezeption als Schnittstelle aller Abteilungen.



Dieser Beruf ist der schönste der Welt. Ich habe ihn jahrelang ausgeübt und darf meine Erfahrungen nun weitergeben.

Der Diplomlehrgang als Karriereschritt

In folgenden Modulen werden die wichtigsten Kompetenzen vermittelt, um professionell an der Rezeption agieren zu können:

Praktische Rezeptionsarbeit

- A-Z im Hotel
- Check-In & Check-Out
- Zimmerkategorien
- Korrespondenztraining – Schreibstil und Textaufbau
- Kaufmännischer Schriftverkehr – Angebote, Buchungsbestätigung, Rechnung
- Kassaführung und buchhalterische Arbeiten
- Zeitmanagement und Selbstorganisation
- Hygiene- und Qualitätsmanagement

Gästekommunikation

- Haltung gegenüber dem Gast
- Telefontraining
- Beratungsgespräche
- Souveräner Auftritt - Etikette
- Verkaufstraining

Professionelle

Serviceorientierung

- Serviceorientiertes Denken
- Erwartung der Gäste
- Gästebetreuung - von der Anfrage bis zum Follow-up
- Umgang mit Kundenwünschen und schwierigen Gästen
- Beschwerdemanagement: Feedback als Chance

Englisch

- Standardsituationen im Hotel
- Rollenspiele an der Rezeption
- Fachvokabular
- Professionelle Korrespondenz

Veranstaltungsmanagement & Freizeitgestaltung

- Planung von Besprechungen, Kongressen oder Seminaren
- Organisation und Durchführung von Veranstaltungen
- Vorarlberg: Kultur, Sport- und Freizeitmöglichkeiten
- Gästemappe – Erstellung und Beratung

EDV-Training

- MS Word: Textverarbeitung, Menükarten und Serienbriefe
- MS Outlook: Kalender- und Aufgabenverwaltung, Serienmails
- Internet: Recherche für den Gast, relevante Webseiten
- Überblick über Hotelverwaltungssysteme (PMS) und Gästedatenbanken (CRM)
- Schulung eines Reservierungssystems (HS/3)

Zielgruppe

Rezeptionist:innen, die ihre Fachkenntnisse erweitern möchten, sowie Quereinsteiger:innen

Voraussetzungen

EDV-Grundkenntnisse, Freude am Umgang mit Gästen sowie Kommunikationsfähigkeit & gute Deutschkenntnisse

Dauer: 112 UE

Kosten: EUR 1.890,-

11.10.–29.11.2022

Mo, Di 8–17 Uhr

Feldkirch, BFI

Kursnummer: 2022FKFK460250

14.11.–02.12.2022

**Mo, Di, Mi, Do 8–17 Uhr,
Fr, 8–12 Uhr**






Feldkirch, BFI

Kursnummer: 2022FKFK460251

**AK-BILDUNGSGUTSCHEIN
25 % FÜR AK-MITGLIEDER**

BFI CAMPUS

Für alle, die ihr Leben selbst gestalten.

-  Sprachen Campus
-  Talente Campus
-  Business Campus
-  Digital Campus
-  Sozial Campus

5 GRÜNDE FÜR DEN BFI CAMPUS

- **Ausgezeichnete Karrierechancen**
- **Bildung und Beruf vereinbar**
- **Qualifizierte Abschlüsse**
- **Vor Ort & leistbar**
- **Hochqualifizierte Lehrgangleiter:innen**

Nähere Informationen und Anmeldung

BFI der AK Vorarlberg, Widnau 2 – 4, 6800 Feldkirch
Telefon: 05522-70200
service@bfi-vorarlberg.at

Kontaktzeiten

Montag bis Donnerstag von 8–12 und 13–17 Uhr,
Freitag von 8–12 Uhr