

Empfangsmitarbeiter/-in

INFO UND BERATUNG

Corinna Schulze/
Steffen Gonsior

Tel. 0341 9175-305 / -306
info@bfw-leipzig.de

BFW Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig
www.bfw-leipzig.de

ZIEL

Zu den Aufgaben von Empfangsmitarbeitern gehört die persönliche Begrüßung von Gästen bzw. Kunden, das Erteilen von Auskünften und das Weiterleiten von Telefonaten. Ihnen obliegt oftmals auch die Erledigung von schriftlicher Korrespondenz. Einsatzmöglichkeiten finden Empfangsmitarbeiter auch in kleinen Hotels und Pensionen. Hier gehört zum Beispiel das Ein- und Auschecken der Gäste, Reservierungen und Buchungsbearbeitungen zu ihren Aufgaben. Sie helfen auch im Frühstücks- oder Zimmerservice aus und stehen als Ansprechpartner für Nachfragen und Anliegen der Hotelgäste zur Verfügung.

QUALIFIZIERUNGSGEHALTE

■ Berufsspezifisches Basiswissen:

Aktivierung / Erweiterung grundlegenden Fachwissens mit folgenden Schwerpunkten:

- EDV-Kennntnisvermittlung und Training im sicheren Umgang mit dem PC
- Kaufmännische Grundlagen
- Kaufmännischer Schriftverkehr
- Bewerbertraining
- Arbeits- und Lerntechniken

■ Berufsspezifisches Fachwissen:

- Professionelles Telefonieren, Gesprächsführung, Reservierungen / Buchungen / Stornierungen entgegennehmen
- Pflege der Gäste- / Kundendatenbank
- Gäste ein- und auschecken, Gäste empfangen und betreuen, Dienstleistungen vermitteln
- Umgang mit Reklamationen, Verkaufstraining
- Housekeeping / Zimmerservice, Frühstücksservice
- bei Bedarf Unterrichtung Bewachungsgewerbe § 34 a

Bestandteil der Qualifizierung ist eine mehrmonatige betriebliche Lernphase.

ANFORDERUNGEN

- Freundliches und zuvorkommendes Auftreten
- Anpassungsfähigkeit an wechselnde Aufgabenstellungen
- Bereitschaft zur Schichtarbeit
- Psychische Belastbarkeit
- Organisationstalent
- Teamfähigkeit

DAUER UND ABSCHLUSS

Die Qualifizierung umfasst einen Zeitraum von 12 Monaten. Die Teilnehmer erhalten ein aussagefähiges Zertifikat des Berufsförderungswerkes Leipzig.

QUALIFIZIERUNGSGORT

Berufsförderungswerk Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig

Alle aufgeführten Bezeichnungen gelten für Frauen und Männer. Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde nur jeweils eine Berufsbezeichnung gewählt.

