

Diplomlehrgang Rezeption





Diplomlehrgang Rezeption

Lernziele

Die Teilnehmer/innen werden in diesem Intensivlehrgang mit dem organisatorischen Ablauf sowie mit sämtlichen Verwaltungsarbeiten an der Rezeption vertraut gemacht. Neben dem Vermitteln von fachlichem Wissen liegt ein Schwerpunkt dieser Weiterbildung auch im Bereich der Persönlichkeitsentwicklung und dem „Erspüren“ der eigenen Stärken.

Zielgruppe

Kontaktfreudige, zielstrebige Damen und Herren mit guten Umgangsformen, die großes Interesse für diese Tätigkeit mitbringen.

Voraussetzungen

- ECDL-Basiswissen
- Sehr gute Deutschkenntnisse bei Teilnehmern mit anderer Muttersprache
- Mindestalter 19 Jahre
- Vorkenntnisse im Hotel- und Gastgewerbebereich sind nicht unbedingt erforderlich, vor allem „angelernte“ Rezeptionisten können sich jedoch eine fundierte Basis für ihre berufliche Weiterentwicklung aneignen

Lehrgang - Inhalte

Organisation der Rezeption – Praktische Rezeptionsarbeit

Den Teilnehmern soll bewusst werden: • Was wird von mir erwartet? • Wie komme ich zu diesem Wissen? • Wie organisiere ich mich selber?

Inhalte: • Persönliche Voraussetzungen • Organisation der Rezeption, Informationswege • Zimmerplan, Gästekartei, Hotelrechnung • Technische Ausstattung und Hilfsmittel • Check-in, Check-out • Persönliche Organisation, Fachausdrücke • Meldegesetz, ÖHVB, Hotelklassifizierung • Stil und Etikette

EDV-Hotelprogramm „Fidelio“

Die Grundzüge dieses Programmes werden mit Hilfe einer Demo-Version den Teilnehmern nähergebracht.

Verhaltenstraining

Den Teilnehmern soll bewusst werden, dass sie nicht nur Informationszentrum und manchmal auch „Klagemauer“ für den Gast sind, sondern dass sie mit ihrem Verhalten den übrigen Mitarbeitern gegenüber das Klima eines Hotels stark beeinflussen.

Inhalte: • Rhetorik und Haltung gegenüber dem Gast • Grundlagen der Kommunikation, Charaktertypen • Teamfähigkeit, Teamwork • Umgang mit schwierigen Gästen und Mitarbeitern • Rollenspiele

Telefontraining

Alle, die direkten Gästekontakt am Telefon haben, sollten das Telefon gezielt und erfolgreich einsetzen. Die Teilnehmer werden auch darin geschult, Gästeerwartungen richtig zu erkennen.

Inhalte: • Melden am Telefon – Ausdruck, Sprache, Gestik, Mimik • Das „Mise en place“ am Telefon • Durch den richtigen Aufbau des Telefongesprächs den Kunden für das Haus gewinnen • Formulierungshilfen für die Praxis, Checklisten • Den richtigen Ansprechpartner ermitteln • Rollenspiele, Videoaufzeichnungen mit gemeinsamer Analyse Rezeptionslehrgang

Beschwerdemanagement

Inhalte: • Ursache und Verlauf von Reklamationen • Welche Erwartungen haben Beschwerdekunden • Gästetypen • Vorgehensweise • Checkliste, Leitfaden • Praktische Übungen mit gemeinsamer Analyse

Korrespondenztraining

Die Teilnehmer werden darin geschult, ihre Korrespondenz wirkungsvoll und effizient zu gestalten. Es wird aufgezeigt, wie der Korrespondenzstil auch das Image eines Hauses mitbestimmt.

Inhalte: • Stilsicheres Formulieren, attraktive Texte • Gestaltung und Aufbau von Mailings, Angeboten • „Pfiffige“ E-Mails • Korrespondenz zu besonderen Anlässen • Praktische Übungsbeispiele mit EDV

Organisation von Veranstaltungen

Sie lernen zu erkennen, über welche Kriterien aufmerksame Mitarbeiter verfügen, den Umgang mit Trainern und Vortragenden sowie die speziellen Anforderungen an die unterschiedlichen Arten von Veranstaltungen.

Inhalte: • Organisation und Durchführung von Veranstaltungen in Seminarhotels und Veranstaltungszentren • Umgang mit moderner Seminartechnik und -ausstattung • Erlernen von Fachausdrücken • Ausarbeitung von Checklisten • Verfassen von Ablaufplänen • Erstellen von Qualitätsstandards und Qualitätskriterien sowie Qualitätsüberprüfungen • Sensibler und korrekter Umgang mit dem Gast • Praktische Übungsbeispiele

EDV-Einsatz im Hotel

Ziel: • Praxisgerechte Anwendung und effiziente Nutzung der zahlreichen Funktionen von MS-Word mit all ihren Vernetzungen • Grundkenntnisse von MS-Outlook und optimaler Einsatz von Internet und E-Mail • Das Erstellen von Newslettern und das Ändern von einzelnen Webseiten werden in Kurzform und anhand von Praxisbeispielen erläutert.

Modul Textverarbeitung Word – kurze Wiederholung wichtiger Funktionen: • Grafische Gestaltungsvielfalt • Dokumentvorlagen, Ändern und Ergänzen von Symbolleisten • Serienbriefe, Etiketten • Speisekarten- und Menükartengestaltung • Tabellenkombination Word – Excel

Modul Arbeiten mit Outlook: • Kalenderfunktionen und Aufgabenverwaltung • Verwalten von Kontakten • Sichern von Outlookdaten für den lokalen Bereich Rezeptionslehrgang

Modul Optimales Arbeiten mit Internet und E-Mail: • Vernetzen mit MS-Word, E-Mail-Verwaltung • Nutzung, Einbindung vorhandener Webseiten, Textbausteine • Verwendung vordefinierter HTML-Standard-Textformatvorlagen • Festlegen und Erstellen von Standardbriefpapier, Signaturen

Modul Newsletter und ändern von Webseiten: • Erstellen und ändern von Newslettern (in Kurzform) mit Frontpage oder Word HTML-Vorlagen • Ändern von Webseiten (in Kurzform) mit Frontpage oder Dreamweaver

Betriebsexkursion

Um den Unterricht so praxisnah wie möglich zu gestalten, organisieren wir eine Exkursion in ein führendes 4- oder 5-Sterne-Hotel Tirols. Die Besichtigung eines Topbetriebes soll für die eigene berufliche Zukunft inspirieren. Durch die Unterrichtseinheiten im Hotel erhalten Sie Einblick in die Eindrücke eines Seminargasts.

Inhalte: • Ausführliche Hotelführung • Erörterung der Betriebsabläufe des Hotels • Blick hinter die Kulissen • Theorieunterricht in einem Seminarraum des Hotels

Gastvortrag „Rechtsfragen“ – Schwerpunkt Arbeitsrecht

Methodik/Didaktik

Gruppen- und Einzelarbeiten mit Originalunterlagen von Hotels sowie Internetrecherchen, intensive Trainingsphasen (auch mit Video) – sehr praxisnah mit Trainern aus der Praxis, Exkursion in ein 4*-5*-Hotel.

Abschlussqualifikation

- Schriftliche Projektarbeit (Großteils am Computer), Dauer ca. 4,5 Stunden
- Konkrete Aufgabenstellungen zu einem bestimmten Hotel müssen mit Hilfe von Originalunterlagen des Betriebes, Internetrecherchen usw. gelöst werden.
- Das Verhalten während des Lehrganges (Anwesenheit, Engagement) hat ebenfalls Einfluss auf die Gesamtnote!

Termine

Ausbildung:

- 04.11.19-15.11.19, Mo-Fr, 09.00-17.00
- 23.04.20-08.05.20, Mo-Fr, 09.00-17.00

Prüfung:

- 16.11.19, Sa, 09.00-14.00
- 09.05.20, Sa, 09.00-14.00

Beitrag

1310 Euro | 200 Euro Prüfungsgebühr

Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen des WIFI Tirol, nachzulesen im WIFI- Kursbuch oder unter www.tirol.wifi.at/agb

Informationen zum Thema Förderungen finden Sie auf unserer Homepage unter www.tirol.wifi.at/foerderungen

„Der Gast von heute ist erfahren, bereist und hat konkrete Qualitätsansprüche. Mehr denn je sind die Mitarbeiter an der Rezeption gefordert – umso wichtiger ist professionelles Arbeiten und das nötige Branchen(inside) wissen.“

Inge Dirschlmayr, Lehrgangsleiterin



Ihre Ansprechpartnerin

WIFI der Wirtschaftskammer Tirol
Egger-Lienz-Straße 116, 6020 Innsbruck

Christine Herr

t: 05 90 90 5-7299

e: christine.herr@wktirol.at

*Das WIFI erfüllt seit 1995 die jeweils höchsten
Qualitätskriterien im Bildungsbereich.*

Stand: April 2019

