



Das  
Intensiv-  
seminar

Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

## Seminarziel

Der Rezeptionskurs von GastroSuisse ist eine praxisnahe Weiterbildung, die Sie optimal auf einen Start an der Hotel-Rezeption vorbereitet oder Ihrem angelernten Wissen Profil verleiht.

## Ihr Profit

- Alle Referenten sind Praktiker und berichten aus ihrer jahrelangen Erfahrung
- Perfekte Einführung, wenn Sie eine Stelle an der Rezeption finden möchten
- Unterstützung beim Erstellen eines professionellen Bewerbungsdossiers
- Der Schnuppertag in einem Hotelbetrieb bietet direkte Einblicke in die Praxis
- Das Seminar beinhaltet zudem die Ausbildung zum «Qualitäts-Coach»
- Nach erfolgreichem Abschluss erhalten Sie ein Zertifikat, das Ihnen die Fähigkeit bestätigt, an einer Hotel-Rezeption zu arbeiten

## Zielgruppe

- Interessenten mit abgeschlossener Berufslehre im Gastgewerbe und Absolventen einer kaufmännischen Lehre oder einer gleichwertigen Ausbildung, die ihren Einsatz an einer Hotel-Rezeption vorbereiten möchten
- Mitarbeiter von Gastgewerbebetrieben, die ihre Kompetenz mit dieser Ausbildung abrunden wollen oder solche, die bereits in einem Hotel arbeiten und den Schritt an die Rezeption planen
- Einsteiger, Umsteiger

## Voraussetzung

- Deutsch in Wort und Schrift
- Zusätzliche Fremdsprache
- EDV-Grundkenntnisse

## Seminardauer

- 12 Seminartage berufsbegleitend
- in Blöcken von 4 mal 3 Tagen

# Die interessantesten, abwechslungsreichen Seminarthemen in 12 Tagen

## Die Marke «ICH»

- Das Typenrad nach C.G. Jung
- Die Wichtigkeit der Persönlichkeit an der Rezeption
- Die eigenen Stärken und Schwächen entdecken
- Die Persönlichkeitsentwicklung
- Outfit: Perfekt in Farbe und Stil von Kopf bis Fuss
- Erstellen des persönlichen Konzepts zur Marke «ICH»

Dauer: 1 Tag

## Verkaufs-Basis-Training

- Die Rolle an der Rezeption
- Gästetypen, Stimmungen und Bedürfnisse
- Dienstleistungslevel und Gästeerwartung
- Das 5-Phasen-Verkaufsmodell
- Grundlagen der Verkaufskommunikation
- Aktiver Verkauf an der Rezeption
- Praktische Übungen

Dauer: 1 Tag

## Hotelwesen

- Aufbau- und Ablauforganisation an der Rezeption inkl. Night Auditing
- Fachbegriffe (auch in Englisch und Französisch)
- Reservationsanfragen persönlich und elektronisch
- Reservationspläne (Agenda, Planograph, Dispograph)
- Professionelles Check In und Check Out
- Gästebuchhaltung, Mahnwesen
- Zahlungsmittel (Fremdwährungen, Kredit- und Debitkarten, REKA, WIR, etc.)
- Payment Card Industry Data Security Standard, PCI, DSS
- Wirksame Nachbetreuung bei Kunden
- Kassenrapport, Kassenkontrolle
- Tagesabschluss, Zahlenmanagement
- Massnahmen- und Budgetplanung für den Front Office Bereich
- Viele praktische Beispiele direkt aus dem Berufsalltag von Klein-Mittel-Hotels

Dauer: 2 Tage

## Schnuppertag

Diesen Tag verbringen Sie an einer Hotel-Rezeption, den Betrieb suchen Sie während des Kurses. Wir unterstützen Sie dabei.

Dauer: 1 Tag

## Mündliche Kommunikation

- Grundregeln der zwischenmenschlichen Kommunikation
- Professionelle Reklamationsbehandlung
- Grundlagen eines professionellen Telefongesprächs
- Standards am Telefon
- Der Einsatz der richtigen Sprache

Dauer: 1 Tag

## Fidelio Front Office Version 7

- Grundlage von Fidelio, Wichtigkeit von Fidelio an der Hotel-Rezeption
- Überprüfung der Zimmerverfügbarkeit
- Korrekte Erfassung der Reservationen für Individualgäste
- Umgang mit verschiedenen Kartentypen (Gäste, Firmen, Reisebüros)
- Speichern von Gästewünschen
- Zimmerzuteilung
- Rechnungsinstruktionen
- Check-In mit Reservation und Walk-In's
- Fakturierung von Hotelumsatz
- Tagesabschluss
- Check-Out mit verschiedenen Zahlungsarten
- Gruppenreservierung mit dem Gruppenstandard-Modul
- Check-In und Check-Out Optionen
- Reservationsoptionen
- Vorauszahlungen
- Kreditkarten Abrechnungen
- Debitoren
- PM Konten (Verbuchung von Seminaren/Banketten)
- Messages
- Zimmer sperren (Out of Order setzen)
- Anregungen, Ideen und Alternativen zur optimalen Anwendung des Programms

Dauer: 2 Tage

## Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus, Stufe 1

- Qualität im Schweizer Tourismus
  - Qualitätsmanagement
  - Qualitätsmanagement-Instrumente:
    - Servicekette
    - Reklamationsmanagement
    - Qualitätsprofil
    - Aktionsplan
  - Umsetzung im Betrieb
  - Zahlen und Fakten zu den Schweizer Klein-Mittel-Hotels (KMH)
  - Einblicke in die Welt der Schweizer KMHs
  - Präsentation der Hotelklassifikation in der Schweiz
- Dauer: 1 Tag

## Online Reservationen

- Elektronische Distribution über Global Distribution Services (GDS), Booking Engine
  - Online Reservationssysteme und Bewirtschaftung (booking.com, HRS, Expedia)
  - Übung auf «Preiswerte Hotels»
- Dauer: ½ Tag

## Social Media

- Die Welt von Web 2.0
  - Chancen und Risiken für KMH
  - Kundenservice
  - Marketing
- Dauer: ½ Tag

## Schriftliche Kommunikation

- Prozesse der professionellen Information
  - Corporate Communication
  - Professioneller Umgang mit E-Mail
  - Schreibstil der Unternehmung
  - Rechtschreibung
  - Erstellen des persönlichen Portfolios (Persönliches Dossier, Curriculum Vitae)
  - Geschäftsbrief
  - Offerte, Bestätigung, Rechnung
  - Schriftliche Reklamationsbehandlung / Feedbackmanagement
- Dauer: 2 Tage

## Prüfung

- Am letzten Seminartag absolvieren Sie eine schriftliche Prüfung.

## Durchführungsorte

Die Seminareinheiten werden in der Region Zürich durchgeführt.  
Die Einzelheiten dazu entnehmen Sie dem detaillierten Seminarprogramm,  
welches Sie auf [www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch) herunterladen können.

## Zertifikat

Am letzten Seminartag absolvieren Sie eine schriftliche Prüfung,  
die Ihnen ermöglicht, das GastroSuisse Zertifikat zu erlangen.

## Preis

12 Seminartage  
inkl. Seminarunterlagen, Zertifikat und Verpflegung

Mitglieder GastroSuisse CHF 2'950  
bzw. Teilnehmer, die in einem Mitglied-Betrieb arbeiten

Nichtmitglieder GastroSuisse CHF 3'950  
bzw. Teilnehmer, die in einem Nicht-Mitglied-Betrieb arbeiten

# Die Rezeptions-Profis

Referenten, die was zu sagen haben:



**Rita von Weissenfluh**  
Fachlehrerin und Direktions-  
assistentin, Maienfeld  
«Mit jeder schriftlichen Infor-  
mation übergeben Sie eine  
Visitenkarte des Betriebes.»



**Alexandra Pfister**  
Designerin, Rütli [www.lexstyle.ch](http://www.lexstyle.ch)  
«You never get a second chance  
to make a first Impression.  
An der Rezeption sind Sie die  
Visitenkarte des Hauses.»



**Janine Bolliger**  
Marketing und Gästebetreuung  
[www.AargauHotels.ch](http://www.AargauHotels.ch)  
«Aktuell – spannend – hoch-  
konzentriert! Die Arbeiten an  
der Rezeption und die 2 Tage  
mit mir!»



**Annatina Christen**  
Dipl. Restaurateurin und Hôtelière  
HF, Dipl. Erwachsenenbildnerin  
HF, [www.bildigsbeiz.ch](http://www.bildigsbeiz.ch)  
«Wir werden nicht nur reden,  
wir lernen zu kommunizieren!»



**Damiano Salvia**  
Trainer MICROS -  
Fidelio Suisse AG, Stallikon  
[www.micros-fidelio.ch](http://www.micros-fidelio.ch)  
«Wenn Sie nach zwei Tagen  
Fidelio kennen, haben Sie eine  
unverzichtbare Unterstützung  
für den Rezeptions Alltag!»



**Corinne Huber**  
Leiterin Hotellerie und Tourismus  
GastroSuisse, Zürich  
[www.gastrostuisse.ch](http://www.gastrostuisse.ch)  
«Benchmark4me, Schweiz Direkt!  
Ich zeige Ihnen, wie Sie von der  
Schweizer Hotelklassifikation  
profitieren können.»



**Mattias Nutt**  
Produktmanager UNESCO  
Destination Schweiz, Selbstän-  
diger Fotograf, Bern  
[www.mattiasnutt.ch](http://www.mattiasnutt.ch)  
«Facebook & Co: Überraschen  
und überzeugen Sie Ihre User  
und gewinnen Sie damit neue  
Gäste!»



**Daniel Hürlimann**  
Dipl. Hotelier/Restaurateur HF  
Trainer und Projektleiter  
GastroSuisse  
Weiterbildung, Zürich  
[www.gastrostuisse.ch](http://www.gastrostuisse.ch)  
«Bei mir lernen Sie die hohe Kunst  
des Fingerspitzengefühls!»

# Das Feedback

von ehemaligen Seminarteilnehmern freut und beflügelt uns

*«Der Kurs hat mir sehr gut gefallen, meine Erwartungen wurden alle erfüllt, sogar übertroffen!»*

*«Es war super lehrreich und am Schluss rauchten die Köpfe!»*

*«Wir haben sehr viel gelernt und hatten genau so viel Spass!»*

*«Wären meine ehemaligen Lehrer so kreativ gewesen, wäre die Schule ein Genuss gewesen.»*

*«Tolle Fachkompetenz, es hat richtig Spass gemacht.»*

*«Die vielen Tipps der Referenten und Erfahrungen aus der Praxis machten den Kurs sehr spannend.»*

## Sie sind dabei?

Sie melden sich verbindlich – entweder schriftlich mit der Anmeldekarte oder online auf [www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch) an und erhalten von uns eine Bestätigung. 10 Tage vor Seminarbeginn erhalten Sie die Einladung mit den detaillierten Informationen. Die Seminargebühr ist vor dem Seminarstart zu bezahlen.

Bei schriftlicher Stornierung innert weniger als 21 Tagen vor Seminarbeginn werden CHF 150, innert weniger als 14 Tage oder bei Nichterscheinen wird der ganze Seminarpreis verrechnet.

## Noch Fragen?

GastroSuisse  
Berufsbildung und Dienstleistungen  
Blumenfeldstrasse 20  
8046 Zürich

Telefon 0848 377 111 / Telefax 0848 377 112

[weiterbildung@gastrosuisse.ch](mailto:weiterbildung@gastrosuisse.ch)  
[www.gastrosuisse.ch](http://www.gastrosuisse.ch)