



Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden, Reihenfolge der Seminartage variiert

Der Dresscode bei den Seminartagen ist Smart-Casual, gepflegte Freizeitbekleidung, geschlossene Schuhe

Wir starten die Seminartage pünktlich und bitten Sie um Ihre Unterstützung.

Ein Seminar von

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

Basiskenntnisse Word und Outlook

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Offizielle Eröffnung - Seminarziele und Programm - Check der Unterlagen - Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden Microsoft Word, Textverarbeitung - Schreiben, korrigieren, speichern
10:30	Pause
10:50	- Arbeiten mit Textbausteinen und Vorlagen - Serienbriefe erstellen
12:30	Mittagessen
13:30	Microsoft Outlook, Client für E-Mail - E-Mail - Kalender - Personen - Aufgaben
15:30	Pause
15:50	Praktische Übungen Word und Outlook
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Schriftliche Kommunikation (Teil 1)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan Der erste Eindruck - Bedeutung von Corporate Communication
10:00	Aufbau Schreibstücke - Korrekte Briefdarstellung und -gliederung
10:40	Pause
11:00	Stilistik - Gewinnbringend schreiben
12:00	Basisadministration (Teil 1) - Grundaufbau von Anfrage bis zur Rechnungsstellung
12:30	Mittagessen
13:30	Basisadministration (Teil 2) - Erarbeitung von Beispielen für Betreffzeilen, Startsätze, Schlusssätze und Grussformeln
14:40	Pause
15:00	E-Mails, Social Media - Professioneller Umgang und Verhaltensregeln
16:00	Vorbereitung der Praxisumsetzung für den 2. Tag
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
Ab 17:00	Verabschiedung

Hotelsoftware «protel Air» (Teil 1)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

- Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli
- 09:00 Willkommen und Warm-up
- Begrüssung und Tagesziele
 - Zeitplan
- Grundlagen von protel Air
- Menuleiste sowie allgemeine Funktionen
 - Umgang mit verschiedenen Karteitypen sowie Pflege der Gästekartei
- 10:30 Pause
- 10:50 Reservationseingabe für Individualgäste
- Zimmerplan
 - Kategorienspiegel
 - Reservationsanfrage
 - Gästekorrespondenz
- 12:30 Mittagessen
- 13:30 Bearbeiten von Reservationen
- Fixleistungen
 - Zahlungsinstruktionen
 - Traces
 - Zentralstelle für private Überspielungen (ZPÜ)
 - Zimmer sperren (Out of Order)
- 15:00 Pause
- 15:20 Gruppenreservation
- Eingabe von Gruppen
 - Administration der einzelnen Reservationen
 - Eingabe Namensliste
- 16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht
- 17:00 Verabschiedung

Aufgaben an der Rezeption (Teil 1)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
- Begrüssung und Tagesziele
- Zeitplan

Die Rezeption: Das Herz eines Hotels.
- Wie funktioniert der Kreislauf der Rezeption?
- Aufbau- und Ablauforganisation an der Rezeption

They walk-in and we grade up.
- Die Fachbegriffe und Abkürzungen im Tagesgeschäft
Deutsch, Englisch und Französisch

10:30 Pause

10:50 Höchstpersönlich oder superschnell?
- Eine Segeltour auf den Reservationskanälen
- Reservationsanfragen persönlich und elektronisch

12:30 Mittagessen

13:30 Entgegennehmen, eintragen, vermerken.
- Reservationspläne und Buchungsübersichten

15:00 Pause

15:20 Welcome und au revoir mit viel Charme.
- Professionelles Check In und Check Out

Geniessen, begleichen und ... was gehört sonst noch dazu?
- Gästebuchhaltung und Mahnwesen

16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Schriftliche Kommunikation (Teil 2)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan
09:10	Analyse Social Media - Was, wo und wann posten Hotels auf Social-Media-Kanälen
10:20	Repetition – Bestandteile der Basisadministration
10:40	Pause
11:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Offerten und Bestätigungen
12:30	Mittagessen
13:30	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Rechnungen
14:40	Pause
15:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Antworten auf Beschwerden
16:00	Begutachtung der erarbeiteten Beispiele
16:40	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Aufgaben an der Rezeption (Teil 2)

Durchführungsort

Wellnesshotel Golfpanorama, Golfpanorama 6, 8564 Lipperswil

Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
- Begrüssung und Tagesziele
- Zeitplan

Bezahlen, abbuchen und umrechnen
- Die verschiedenen Zahlungsmittel der Gäste
- Fremdwährungen, Kredit- und Debitkarten

10:30 Pause

10:50 Abschliessen, kontrollieren und durchschauen.
- Der Tagesabschluss und das Zahlenmanagement
- Kassenrapport und Kassenkontrolle

12:30 Gemeinsames Mittagessen

13:30 Hotelrundgang

Kreativität ausleben und Massnahmen planen
- Massnahmenplanung für den Front-Office Bereich
- So verkaufe ich meine Hotelzimmer

15:20 Pause

15:40 Gast sein für immer!
- Die aktive und wirksame Nachbetreuung von Kunden

Zwischenfälle, Abenteuer und Heiteres aus dem Hotel!
- Viele praktische Beispiele direkt aus dem Berufsalltag von KMHs

16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Persönlichkeit

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none">- Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none">- Begrüssung und Tagesziele- Zeitplan Einführung in das Thema Persönlichkeit <ul style="list-style-type: none">- Curriculum Vitae
10:30	Pause
10:50	Typologien nach EASI® <ul style="list-style-type: none">- Enthusiast- Analytiker- Supporter- Implementierer
12:30	Mittagessen
13:30	Der erste Eindruck <ul style="list-style-type: none">- Körpersprache- Meine optische Wirkung auf andere- Internationale Dresscodes
15:00	Pause
15:20	Umgangsformen <ul style="list-style-type: none">- Hierarchie im Berufsalltag- Grüssen und Begrüssen- Small-Talk
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none">- Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Sicher Telefonieren an der Rezeption Zahlen und Fakten zur Schweizer Hotellerie

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

09:00 Einblicke in die Welt der Hotellerie
- Formen & Typen
- Zahlen & Fakten
- Hotelklassifikation
- Labels & Vermarktungsgruppen
Martin Abderhalden

11:00 Pause

11:20 Professionelles Telefonieren
- Telefonieren? Kann doch jeder
- Durch die Grundhaltung ein positives Klima schaffen
- Korrekt artikulieren
Jean Baldo
Manuela Huwyler

12:30 Mittagessen

13:30 Standards am Telefon
- Bedeutung und Wichtigkeit
- Die Dienstleistungskette im Telefonservice
- Telefonstandards ausarbeiten

15:00 Pause

15:20 Praktische Übungen
- Direkte Rückmeldungen von Jean Baldo

16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Schnuppertag an der Rezeption

Durchführungsort

Individueller Schnuppertag in verschiedenen Hotels im Raum Zürich

An diesem Seminartag bekommen Sie einen individuellen, praktischen Einblick in den Arbeitsalltag an der Rezeption. Die detaillierten Informationen und das Programm für diesen Seminartag erhalten Sie im Verlauf des Lehrgangs.

Service- und Dienstleistungsorientierung an der Rezeption

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none">- Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none">- Begrüssung und Tagesziele- Zeitplan Bedeutung der Dienstleistungsorientierung <ul style="list-style-type: none">- Entstehung von Gästezufriedenheit- Hierarchie der Gästeerwartungen- Arbeiten mit Erwartungen
10:30	Pause
10:50	Die Servicekette <ul style="list-style-type: none">- Die Servicekette als Arbeitsinstrument- Erstellen einer Servicekette- Gruppenarbeit und Präsentation
12:30	Mittagessen
13:30	Reklamationsmanagement <ul style="list-style-type: none">- Wichtigkeit von Reklamationen- Die vier Arten von Reklamationen an der Rezeption- Die eigentliche Reklamationsbehandlung- Gruppenarbeit
15:30	Pause
15:50	Präsentation Reklamationsbehandlung <ul style="list-style-type: none">- Reklamationen positiv entgegennehmen und professionell behandeln- Gegenleistung mit Konzept- Rollenspiele und Auswertung
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none">- Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Hotelsoftware «protel Air» (Teil 2)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none">- Kaffee und Gipfel
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none">- Begrüssung und Tagesziele- Zeitplan Anreise des Gastes inkl. Vorarbeiten <ul style="list-style-type: none">- Zimmerverteilung- Kontrolle der Reservationen- Check-In Arbeiten während des Gastaufenthaltes <ul style="list-style-type: none">- Gastsuche- Buchen von Hotelumsatz- Anzahlungen buchen
10:30	Pause
10:50	Gastrechnungen <ul style="list-style-type: none">- Rechnungen bearbeiten- Umbuchungen/Buchungsänderungen- Auslagen- Verbuchung von Seminar-/Gruppenrechnungen
12:30	Mittagessen
13:30	Tagesabschlussarbeiten <ul style="list-style-type: none">- Restaurantumsatz verbuchen- Kassenabschluss- Tagesabschluss
15:00	Pause
15:20	Tagesabschlusslisten <ul style="list-style-type: none">- Listen Tagesgeschäft, Forecast und Statistiken
16:00	Exkurs Online Distribution <ul style="list-style-type: none">- Anbindungsmöglichkeiten an das PMS (Property Management Systems)- Preisverfügbarkeit (Strategien und Sperrern)- Daily Rates
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none">- Zusammenfassung und Blitzlich
17:00	Verabschiedung

Sale.Ing Erfolgreich Verkaufen an der Hotel-Rezeption

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan Prüfungsinformation Sale.Ing Erfolgreich Verkaufen an der Hotel-Rezeption - Grundregeln im Verkauf - Wortspiel Sale.Ing - Voraussetzungen für einen guten Verkauf an der Rezeption
10:30	Pause
10:50	Das Verkaufsrade - Die fünf Phasen des professionellen Verkaufs - Vorbereitungs-, Kontakt- und Bedarfsphase - Verkaufsorientierte Kommunikation - Gute Fragen und noch bessere Geschichten - Praktische Übung und Gruppenarbeit
12:30	Mittagessen
13:30	Das Verkaufsrade - Umgang und Dynamik von Angebot und Einwand - Produkte verkaufsorientiert verkaufen - Up-Grade und Up-Selling - Praktische Übung und Gruppenarbeit
15:30	Pause
15:50	Praktisch - Abschlussphase und Nachbereitung - Rollenspiele und Auswertung
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Mündliche Prüfung

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

Mündliche Prüfung gemäss separatem Prüfungsplan
- Zeit: 30 Minuten pro Kandidatinnen und Kandidaten
- Der Prüfungsplan wird während dem Seminar abgegeben.

Schriftliche Online Prüfung

Durchführungsort
GastroSuisse E-Learning Plattform / Zoom

Schriftliche Online Prüfung
- Dauer: 60 Minuten

Änderungen bleiben vorbehalten.
Zürich, im August 2023