



## Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

---

### **Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden im Herbst 2019**

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

**Tag 1**  
**Montag, 4. November 2019**  
**Persönlichkeit**

Durchführungsort:  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Eröffnung  
Dominique Scherz, Projektleiterin GastroSuisse

Referent:  
Florian Riekmann, Trainer, Projektleiter GastroSuisse,  
dipl. Hôtelier/Restaurateur HF, Erwachsenenbildner mit SVEB-Zertifikat i.A.

---

|          |  |                  |
|----------|--|------------------|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee<br>- Kaffee und Gipfeli   |                  |
| 09:00    | Offizielle Eröffnung<br>- Seminarziele und Programm<br>- Check der Unterlagen<br>- Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden | Dominique Scherz |
|          | Einführung in das Thema Persönlichkeit<br>- Curriculum Vitae   | Florian Riekmann |
| 10:30    | Pause  |                  |
| 10:50    | Typologien nach EASI®<br>- Enthusiast<br>- Analytiker<br>- Supporter<br>- Implementierer   |                  |
| 13:00    | Mittagessen  |                  |
| 14:00    | Der erste Eindruck<br>- Körpersprache<br>- Meine optische Wirkung auf andere<br>- Internationale Dresscodes                          |                  |
| 15:00    | Pause  |                  |
| 15:20    | Umgangsformen<br>- Hierarchie im Berufsalltag<br>- Grüssen und Begrüssen<br>- Small-Talk   |                  |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag<br>- Verabschiedung   |                  |

**Tag 2**  
**Dienstag, 5. November 2019**  
**Aufgaben an der Rezeption (Teil 1)**

Durchführungsort  
Holiday Inn Express, Obstgartenstrasse 7, 8910 Affoltern am Albis

Referentin  
Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil  
Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

---

- Ab 08:30      Welcome Coffee  
                  - Kaffee und Gipfeli
- 09:00          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
- 13:00          Mittagessen
- 14:00          Hotelrundgang
- 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
- 17:00          Zusammenfassung und Feedback  
                  - Persönliche Zielsetzung Schnuppertag  
                  - Verabschiedung

**Tag 3**  
**Mittwoch, 6. November 2019**  
**Aufgaben an der Rezeption (Teil 2)**

Durchführungsort  
Holiday Inn Express, Obstgartenstrasse 7, 8910 Affoltern am Albis

Referentin  
Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil  
Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

---

- Ab 08:30      Welcome Coffee  
                  - Kaffee und Gipfeli
- 09:00          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
- 13:00          Mittagessen
- 14:00          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
- 17:00          Zusammenfassung und Feedback  
                  - Persönliche Zielsetzung Schnuppertag  
                  - Verabschiedung

**Tag 4**  
**Donnerstag, 7. November 2019**  
**Basiskonntnisse Word und Outlook**

Durchführungsort  
SFK 1, Heinrichstrasse 239, 8005 Zürich

Referentin  
Rita von Weissenfluh  
Eidg. dipl. Direktionsassistentin, Berufsschullehrerin EHB, Maienfeld

---

- |          |  |
|----------|--|
| Ab 08:30 | Welcome  |
| 09:00    | Grundkenntnisse Microsoft Word<br>- Schreiben, korrigieren, speichern                      |
| 10:30    | Pause<br>- Kaffee und Gipfeli  |
| 10:50    | - Arbeiten mit Textbausteinen und Vorlagen<br>- Serienbriefe erstellen                     |
| 13:00    | Mittagessen  |
| 14:00    | Grundkenntnisse Microsoft Outlook<br>- E-Mail<br>- Kalender<br>- Personen<br>- Aufgaben    |
| 15:30    | Pause  |
| 15:50    | Praktische Übungen Word und Outlook  |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag<br>- Verabschiedung |

**Tag 5**  
**Freitag, 8. November 2019**  
**Schriftliche Kommunikation (Teil 1)**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referentin  
Kerstin Kurer, Gastronomie Betriebsleiterin mit eidg. Fachausweis,  
Ausbilderin mit eidg. Fachausweis

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee<br>- Kaffee und Gipfeli  |
| 09:00    | Der erste Eindruck<br>- Bedeutung von Corporate Communication   |
| 10:00    | Aufbau Schreibstücke<br>- Korrekte Briefdarstellung und –gliederung   |
| 10:40    | Pause   |
| 11:00    | Stilistik<br>- Gewinnbringend schreiben   |
| 12:00    | Basisadministration (Teil 1)<br>- Grundaufbau von Anfrage bis zur Rechnungsstellung                                       |
| 13:00    | Mittagessen   |
| 14:00    | Basisadministration (Teil 2)<br>- Erarbeitung von Beispielen für Betreffzeilen, Startsätze, Schlusssätze und Grussformeln |
| 14:40    | Pause   |
| 15:00    | E-Mails, Social Media   |
| 16:00    | Vorbereitung der Praxisumsetzung für den 2. Tag   |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag<br>- Verabschiedung                                |

**Tag 6**  
**Donnerstag, 14. November 2019**  
**Sale.Ing mit Know-how und Feingefühl verkaufen**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referentin  
Cynthia Cattin, Projektleiterin, Trainerin GastroSuisse, dipl. Hôtelière-Restauratrice HF,  
Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat, dipl. Projektmanagerin HF i.A.

---

|          |   |                  |
|----------|---|------------------|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee<br>- Kaffee und Gipfeli  |                  |
| 09:00    | Prüfungsinformation   | Dominique Scherz |
| 09:30    | Sale.Ing mit Know-how und Feingefühl verkaufen<br>- Was heisst Sale.Ing?<br>- Die Rolle an der Rezeption                                  | Cynthia Cattin   |
| 10:00    | Pause   |                  |
| 10:20    | Das 5-Phasen-Verkaufsmodell<br>- Grundlagen der Verkaufskommunikation   |                  |
| 13:00    | Mittagessen   |                  |
| 14:00    | Aktiver Verkauf an der Rezeption<br>- Praktische Übungen im Bereich Verkaufskommunikation   |                  |
| 15:20    | Pause   |                  |
| 15:40    | Professionelle Reklamationsbehandlung<br>- Drei Arten der Reklamation<br>- Der professionelle Umgang mit Reklamationen<br>- Gegenleistung |                  |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag<br>- Verabschiedung  |                  |

**Tag 7**  
**Freitag, 15. November 2019**  
**Schriftliche Kommunikation (Teil 2)**

Durchführungsort  
SFK 1, Heinrichstrasse 239, 8005 Zürich

Referentin  
Kerstin Kurer, Gastronomie Betriebsleiterin mit eidg. Fachausweis,  
Ausbilderin mit eidg. Fachausweis

---

- |          |  |
|----------|--|
| Ab 08:30 | Welcome  |
| 09:00    | Praxisumsetzung der Basisadministration<br>- Erstellung von Offerten                       |
| 10:40    | Pause<br>- Kaffee und Gipfeli  |
| 11:00    | Praxisumsetzung der Basisadministration<br>- Erstellung von Bestätigungen                  |
| 13:00    | Mittagessen  |
| 14:00    | Praxisumsetzung der Basisadministration<br>- Erstellung von Rechnungen                     |
| 14:40    | Pause  |
| 15:00    | Praxisumsetzung der Basisadministration<br>- Antworten auf Beschwerden                     |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag<br>- Verabschiedung |



**Tag 8**  
**Montag, 25. November 2019**  
**protel Air (Teil 1)**

Durchführungsort  
SFK 1, Heinrichstrasse 239, 8005 Zürich

Referentin  
Sandra Martin, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

---

- Ab 08:30     Welcome
- 09:00        Grundlagen von protel Air
- Menuleiste sowie allgemeine Funktionen
  - Umgang mit verschiedenen Karteitypen sowie Pflege der Gästekartei
- 10:30        Pause
- Kaffee und Gipfeli
- 10:50        Reservationseingabe für Individualgäste
- Zimmerplan
  - Kategorienspiegel
  - Reservationsanfrage
  - Gästekorrespondenz
- 13:00        Mittagessen
- 14:00        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
- 17:00        Zusammenfassung und Feedback
- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag
  - Verabschiedung

**Tag 9**  
**Dienstag, 26. November 2019**  
**protel Air (Teil 2)**

Durchführungsort  
SFK 1, Heinrichstrasse 239, 8005 Zürich

Referentin  
Sandra Martin, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

---

- Ab 08:30      Welcome
- 09:00          Anreise des Gastes inkl. Vorarbeiten
- Zimmerverteilung
  - Kontrolle der Reservationen
  - Check-In
- Arbeiten während des Gastaufenthaltes
- Gastsuche
  - Buchen von Hotelumsatz
  - Anzahlungen buchen
- 10:30          Pause
- Kaffee und Gipfeli
- 10:50          Gastrechnungen
- Rechnungen bearbeiten
  - Umbuchungen/Buchungsänderungen
  - Auslagen
  - Verbuchung von Seminar-/Gruppenrechnungen
- 13:00          Mittagessen
- 14:00          Tagesabschlussarbeiten
- Restaurantumsatz verbuchen
  - Kassenabschluss
  - Tagesabschluss
- 15:00          Pause
- 15:20          Tagesabschlusslisten
- Listen Tagesgeschäft, Forecast und Statistiken
- 16:00          Exkurs Online Distribution
- Anbindungsmöglichkeiten an das PMS (Property Management Systems)
  - Preisverfügbarkeit (Strategien und Sperrungen)
  - Daily Rates
- 17:00          Zusammenfassung und Feedback
- Persönliche Zielsetzung Schnuppertag
  - Verabschiedung

**Tag 10**  
**Mittwoch, 27. November 2019**  
**Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus, Stufe I**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referent  
Florian Riekmann, Trainer, Projektleiter GastroSuisse,  
dipl. Hôtelier/Restaurateur HF, Erwachsenenbildner mit SVEB-Zertifikat i.A.

---

- |          |  |
|----------|--|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee<br>- Kaffee und Gipfeli   |
| 09:00    | Einführung Qualitätsmanagement<br>- Wichtigkeit von Qualitätsmanagement  |
| 10:30    | Pause  |
| 10:50    | Qualität im Schweizer Tourismus<br>- Module des Qualitäts-Programms des Schweizer Tourismus<br>- Betriebsfokus<br>- Gästefokus |
| 13:00    | Mittagessen  |
| 14:00    | Qualitätsfokus<br>- Praktische Übung: Servicekette   |
| 15:30    | Pause  |
| 15:50    | Wahlmodul<br>- Der Aktionsplan<br>- Der Weg zum Q Abschluss  |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Verabschiedung   |

**Tag 11**  
**Donnerstag, 5. Dezember 2019**  
**Schnuppertag an der Rezeption**

Durchführungsort  
Individueller Schnuppertag in verschiedenen Hotels im Raum Zürich

Organisation:  
Dominique Scherz, Projektleiterin GastroSuisse

---

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.

**Tag 12**  
**Freitag, 6. Dezember 2019**  
**Sicher Telefonieren an der Rezeption**  
**Zahlen und Fakten zur Schweizer Hotellerie**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Prüfungsinformation  
Dominique Scherz, Projektleiterin GastroSuisse

Referenten  
Martin Abderhalden, Leiter Hotellerie und Tourismus GastroSuisse  
Jean Baldo, Administration / Service Restaurant Bindekuh, Zürich  
Cynthia Cattin, Projektleiterin, Trainerin GastroSuisse, dipl. Hôtelière-Restauratrice HF,  
Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat, dipl. Projektmanagerin HF i.A.

---

|          |  |                              |
|----------|--|------------------------------|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee<br>- Kaffee und Gipfeli   |                              |
| 09:00    | Rückblick Schnuppertag<br>- Auswertung der Zielsetzung   | Dominique<br>Scherz          |
| 09:30    | Einblicke in die Welt der Hotellerie<br>- Formen & Typen<br>- Zahlen & Fakten<br>- Hotelklassifikation<br>- Labels & Vermarktungsgruppen           | Martin<br>Abderhalden        |
| 11:00    | Pause  |                              |
| 11:20    | Professionelles Telefonieren<br>- Telefonieren? Kann doch jeder<br>- Durch die Grundhaltung ein positives Klima schaffen<br>- Korrekt artikulieren | Jean Baldo<br>Cynthia Cattin |
| 13:00    | Mittagessen  |                              |
| 14:00    | Standards am Telefon<br>- Bedeutung und Wichtigkeit<br>- Die Dienstleistungskette im Telefonservice<br>- Telefonstandards ausarbeiten              |                              |
| 15:00    | Pause  |                              |
| 15:20    | Praktische Übungen<br>- Direkte Rückmeldungen von Jean Baldo   |                              |
| 17:00    | Zusammenfassung und Feedback<br>- Verabschiedung   |                              |
| Ab 17:00 | Abschlussapéro   |                              |

**Tag 13**  
**Mittwoch, 18. Dezember 2019**  
**Prüfungstag**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Prüfungsleitung  
Zita Langenstein, Leiterin Weiterbildung, GastroSuisse Zürich

---

Welcome Coffee

- Kaffee und Gipfeli

Schriftliche Prüfung

- Dauer: 90 Minuten

Mündliche Prüfung gemäss separatem Prüfungsplan

- Zeit: 30 Minuten pro Kandidat
- Der Prüfungsplan wird während dem Seminar abgegeben.

Änderungen bleiben vorbehalten.  
Zürich, im Mai 2019