



## Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

---

### Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden 2/2020

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

**Tag 1**  
**Donnerstag, 5. November 2020**  
**Persönlichkeit**

Durchführungsort:  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Eröffnung  
Dominique Scherz, Sachbearbeiterin GastroSuisse

Referent:  
Florian Riekmann, Trainer, Sachbearbeiter GastroSuisse,  
eidg. dipl. Hôtelier/Restaurateur HF, dipl. Erwachsenenbildner SVEB 1

---

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli	
09:00	Offizielle Eröffnung - Seminarziele und Programm - Check der Unterlagen - Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden	Dominique Scherz
	Einführung in das Thema Persönlichkeit - Curriculum Vitae	Florian Riekmann
10:30	Pause	
10:50	Typologien nach EASI® - Enthusiast - Analytiker - Supporter - Implementierer	
13:00	Individuelles Mittagessen	
14:00	Der erste Eindruck - Körpersprache - Meine optische Wirkung auf andere - Internationale Dresscodes	
15:00	Pause	
15:20	Umgangsformen - Hierarchie im Berufsalltag - Grüssen und Begrüssen - Small-Talk	
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht	
17:00	Verabschiedung	

**Tag 2**  
**Freitag, 6. November 2020**  
**Sicher Telefonieren an der Rezeption**  
**Zahlen und Fakten zur Schweizer Hotellerie**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referenten  
Martin Abderhalden, Leiter Hotellerie und Tourismus GastroSuisse  
Jean Baldo, Administration / Service Restaurant Blindekuh, Zürich  
Manuela Steiger, Trainerin, Sachbearbeiterin GastroSuisse,  
eidg. dipl. Tourismusfachfrau HF, i.A. Erwachsenenbildnerin mit SVEB Zertifikat

---

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 Steiger
13:00	Individuelles Mittagessen	
14:00	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	

### Tag 3

Mittwoch, 11. November 2020

#### Aufgaben an der Rezeption (Teil 1)

Durchführungsort

GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referentin

Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil

Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>   |
| 09:00    | Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul> <p>Die Rezeption: Das Herz eines Hotels.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Wie funktioniert der Kreislauf der Rezeption?</li><li>- Aufbau- und Ablauforganisation an der Rezeption</li></ul> <p>They walk-in and we grade up.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die Fachbegriffe und Abkürzungen im Tagesgeschäft<br/>Deutsch, Englisch und Französisch</li></ul> |
| 10:30    | Pause   |
| 10:50    | Höchstpersönlich oder superschnell? <ul style="list-style-type: none"><li>- Eine Segeltour auf den Reservationskanälen</li><li>- Reservationsanfragen persönlich und elektronisch</li></ul>   |
| 13:00    | Individuelles Mittagessen   |
| 14:00    | Entgegennehmen, eintragen, vermerken. <ul style="list-style-type: none"><li>- Reservationspläne und Buchungsübersichten</li></ul>   |
| 15:00    | Pause   |
| 15:20    | Welcome und au revoir mit viel Charme. <ul style="list-style-type: none"><li>- Professionelles Check In und Check Out</li></ul> <p>Geniessen, begleichen und ... was gehört sonst noch dazu?</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gästebuchhaltung und Mahnwesen</li></ul>   |
| 16:45    | Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>  |
| 17:00    | Verabschiedung  |

**Tag 4**  
**Donnerstag, 12. November 2020**  
**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    | Willkommen und Warm-up<br>- Begrüssung und Tagesziele<br>- Zeitplan<br><br>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    | Individuelles 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  |
| 16:45    | Abschluss<br>- Zusammenfassung und Blitzlicht  |
| 17:00    | Verabschiedung   |

**Tag 5**  
**Freitag, 13. November 2020**  
**Qualitäts-Programm des Schweizer Tourismus, Stufe I**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referent  
Philipp Wach, Leiter Weiterbildung Westschweiz, Trainer für Q Coach

---

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli	
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan	Dominique Scherz
	Prüfungsinformation	
	Bedeutung der Dienstleistungsorientierung - Entstehung von Gästezufriedenheit - Hierarchie der Gästeerwartungen - Arbeiten mit Erwartungen	
10:30	Pause	
10:50	Die Servicekette - Die Servicekette als Arbeitsinstrument - Erstellen einer Servicekette - Gruppenarbeit und Präsentation	
13:00	Individuelles Mittagessen	
14:00	Reklamationsmanagement - Wichtigkeit von Reklamationen - Die vier Arten von Reklamationen an der Rezeption - Die eigentliche Reklamationsbehandlung - Gruppenarbeit	
15:30	Pause	
15:50	Präsentation Reklamationsbehandlung - Reklamationen positiv entgegen nehmen und professionell behandeln - Gegenleistung mit Konzept - Rollenspiele und Auswertung	
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht	
17:00	Verabschiedung	

## Tag 6

Mittwoch, 18. November 2020

### Aufgaben an der Rezeption (Teil 2)

Durchführungsort

Wellnesshotel Golfpanorama, Golfpanorama 6, 8564 Lipperswil

Referentin

Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil

Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>   |
| 09:00    | Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul><br><p>Bezahlen, abbuchen und umrechnen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Die verschiedenen Zahlungsmittel der Gäste</li><li>- Fremdwährungen, Kredit- und Debitkarten</li></ul> |
| 10:30    | Pause   |
| 10:50    | Abschliessen, kontrollieren und durchschauen. <ul style="list-style-type: none"><li>- Der Tagesabschluss und das Zahlenmanagement</li><li>- Kassenrapport und Kassenkontrolle</li></ul>   |
| 13:00    | Gemeinsames Mittagessen   |
| 14:00    | Hotelrundgang   |
|          | Kreativität ausleben und Massnahmen planen <ul style="list-style-type: none"><li>- Massnahmenplanung für den Front-Office Bereich</li><li>- So verkaufe ich meine Hotelzimmer</li></ul>   |
| 15:20    | Pause   |
| 15:40    | Gast sein für immer! <ul style="list-style-type: none"><li>- Die aktive und wirksame Nachbetreuung von Kunden</li></ul><br><p>Zwischenfälle, Abenteuer und Heiteres aus dem Hotel!</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Viele praktische Beispiele direkt aus dem Berufsalltag von KMHS</li></ul>        |
| 16:45    | Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>  |
| 17:00    | Verabschiedung  |

**Tag 7**  
**Donnerstag, 19. November 2020**  
**protel Air (Teil 1)**

Durchführungsort  
KV Business School Zürich / Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, 8004 Zürich

Referentin  
Sandra Martin, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome   |
| 09:00    | Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul><br>Grundlagen von protel Air <ul style="list-style-type: none"><li>- Menuleiste sowie allgemeine Funktionen</li><li>- Umgang mit verschiedenen Karteitypen sowie Pflege der Gästekartei</li></ul> |
| 10:30    | Pause <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>  |
| 10:50    | Reservationseingabe für Individualgäste <ul style="list-style-type: none"><li>- Zimmerplan</li><li>- Kategorienspiegel</li><li>- Reservationsanfrage</li><li>- Gästekorrespondenz</li></ul>   |
| 13:00    | Individuelles Mittagessen   |
| 14:00    | Bearbeiten von Reservationen <ul style="list-style-type: none"><li>- Fixleistungen</li><li>- Zahlungsinstruktionen</li><li>- Traces</li><li>- Zentralstelle für private Überspielungen (ZPÜ)</li><li>- Zimmer sperren (Out of Order)</li></ul>  |
| 15:00    | Pause   |
| 15:20    | Gruppenreservation <ul style="list-style-type: none"><li>- Eingabe von Gruppen</li><li>- Administration der einzelnen Reservationen</li><li>- Eingabe Namensliste</li></ul>   |
| 16:45    | Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>  |
| 17:00    | Verabschiedung  |



**Tag 8**  
**Montag, 23. November 2020**  
**protel Air (Teil 2)**

Durchführungsort  
KV Business School Zürich / Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, 8004 Zürich

Referentin  
Sandra Martin, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

---

Ab 08:30	Welcome
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul> Anreise des Gastes inkl. Vorarbeiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Zimmerverteilung</li><li>- Kontrolle der Reservationen</li><li>- Check-In</li></ul> Arbeiten während des Gastaufenthaltes <ul style="list-style-type: none"><li>- Gastsuche</li><li>- Buchen von Hotelumsatz</li><li>- Anzahlungen buchen</li></ul>
10:30	Pause <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>
10:50	Gastrechnungen <ul style="list-style-type: none"><li>- Rechnungen bearbeiten</li><li>- Umbuchungen/Buchungsänderungen</li><li>- Auslagen</li><li>- Verbuchung von Seminar-/Gruppenrechnungen</li></ul>
13:00	Individuelles Mittagessen
14:00	Tagesabschlussarbeiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Restaurantumsatz verbuchen</li><li>- Kassenabschluss</li><li>- Tagesabschluss</li></ul>
15:00	Pause
15:20	Tagesabschlusslisten <ul style="list-style-type: none"><li>- Listen Tagesgeschäft, Forecast und Statistiken</li></ul>
16:00	Exkurs Online Distribution <ul style="list-style-type: none"><li>- Anbindungsmöglichkeiten an das PMS (Property Management Systems)</li><li>- Preisverfügbarkeit (Strategien und Sperren)</li><li>- Daily Rates</li></ul>
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>
17:00	Verabschiedung

**Tag 9**  
**Dienstag, 24. November 2020**  
**Basiskonntnisse Word und Outlook**

Durchführungsort  
KV Business School Zürich / Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, 8004 Zürich

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

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome   |
| 09:00    | Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul>                               |
|          | Grundkenntnisse Microsoft Word <ul style="list-style-type: none"><li>- Schreiben, korrigieren, speichern</li></ul>                                  |
| 10:30    | Pause <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>  |
| 10:50    | <ul style="list-style-type: none"><li>- Arbeiten mit Textbausteinen und Vorlagen</li><li>- Serienbriefe erstellen</li></ul>                         |
| 13:00    | Individuelles Mittagessen   |
| 14:00    | Grundkenntnisse Microsoft Outlook <ul style="list-style-type: none"><li>- E-Mail</li><li>- Kalender</li><li>- Personen</li><li>- Aufgaben</li></ul> |
| 15:30    | Pause   |
| 15:50    | Praktische Übungen Word und Outlook   |
| 16:45    | Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>  |
| 17:00    | Verabschiedung  |

**Tag 10**  
**Mittwoch, 25. November 2020**  
**Schriftliche Kommunikation (Teil 2)**

Durchführungsort  
KV Business School Zürich / Bildungszentrum Sihlpost, Sihlpostgasse 2, 8004 Zürich

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

---

Ab 08:30	Welcome
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan  Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Offerten
10:40	Pause - Kaffee und Gipfeli
11:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Bestätigungen
13:00	Individuelles Mittagessen
14:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Rechnungen
14:40	Pause
15:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Antworten auf Beschwerden
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

**Tag 11**  
**Dienstag, 1. Dezember 2020**  
**Schnuppertag an der Rezeption**

Durchführungsort  
Individueller Schnuppertag in verschiedenen Hotels im Raum Zürich

Organisation:  
Dominique Scherz, Sachbearbeiterin 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**  
**Mittwoch, 2. Dezember 2020**  
**Sale.Ing mit Know-how und Feingefühl verkaufen**

Durchführungsort  
GastroSuisse, Blumenfeldstrasse 20, 8046 Zürich

Referent  
Michel Rippstein, Geschäftsführer Rippstein Training, eidg. Dipl. Hôtelier/Restaurateur HF

---

- |          |   |
|----------|---|
| Ab 08:30 | Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none"><li>- Kaffee und Gipfeli</li></ul>   |
| 09:00    | Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul><br><p>Sale.Ing mit Know-how und Feingefühl verkaufen</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Grundregeln im Verkauf</li><li>- Wortspiel Sale.Ing</li><li>- Voraussetzungen für einen guten Verkauf an der Rezeption</li></ul> |
| 10:30    | Pause   |
| 10:50    | Das Verkaufsrad <ul style="list-style-type: none"><li>- Die fünf Phasen des professionellen Verkaufs</li><li>- Vorbereitungs-, Kontakt- und Bedarfsphase</li><li>- Verkaufsorientierte Kommunikation</li><li>- Gute Fragen und noch bessere Geschichten</li><li>- Praktische Übung und Gruppenarbeit</li></ul>  |
| 13:00    | Individuelles Mittagessen   |
| 14:00    | Das Verkaufsrad <ul style="list-style-type: none"><li>- Umgang und Dynamik von Angebot und Einwand</li><li>- Produkte verkaufsorientiert verkaufen</li><li>- Up-Grade und Up-Selling</li><li>- Praktische Übung und Gruppenarbeit</li></ul>   |
| 15:30    | Pause   |
| 15:50    | Praktisch <ul style="list-style-type: none"><li>- Abschlussphase und Nachbereitung</li><li>- Rollenspiele und Auswertung</li></ul>  |
| 16:45    | Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlicht</li></ul>  |
| Ab 17:00 | Abschlussapéro  |

**Tag 13**  
**Freitag, 18. Dezember 2020**  
**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 Juni 2020