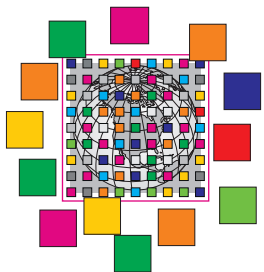


FlexiBi!



Herzlich willkommen!

GBB

Mauritiuskirchstraße 3
berlin-lichtenberg@gbb.de
030 55153930

Sonnenallee 260
berlin-neukoelln@gbb.de
030 68975710

Drontheimer Straße 32
berlin-wedding@gbb.de
030 49307750

www.gbb.de

Maßnahmenummern:

962/515/17 (Vollzeit)

962/446/17 (Teilzeit)

Fachkraft Hotelempfang

mit individuellem und garantiertem Beginn in Voll- und Teilzeit



Inhalt:

Fachkräfte für den Hotelempfang führen an der Hotelrezeption den Telefondienst durch und nehmen Zimmerreservierungen sowie Stornierungen entgegen bzw. leiten sie weiter. Sie empfangen eintreffende und verabschieden abreisende Hotelgäste und nehmen das Ein- und Auschecken mit praxisüblicher Buchungssoftware vor. Darüber hinaus betreuen sie die Gäste während des Hotelaufenthaltes, erteilen Auskünfte und vermitteln Dienstleistungen. Beispielsweise besorgen sie auf Anfrage Mietfahrzeuge, Fahrräder oder Eintrittskarten. Ebenso nehmen sie Beschwerden und Reklamationen der Gäste entgegen und suchen nach Lösungen, um die Kundenzufriedenheit wieder herzustellen. Ferner kassieren Fachkräfte am Hotelempfang das Geld für die Hotelrechnung, rechnen die Tageseinnahmen ab und betreuen und pflegen die Gästekartei bzw. Kundendatenbank. Daneben erledigen sie die Korrespondenz rund um das Thema Zimmerreservierung und übernehmen ggf. die Büroorganisation und die Materialverwaltung.

Zu trainierende Kernkompetenzen, die Sie in diesem Beruf grundsätzlich einsetzen werden, sind: Gästebetreuung und -beratung, Telefondienst, Reservierung, Hotelempfang, Kassieren und Abrechnen, Reklamationsbearbeitung sowie allgemeine Büro- und Verwaltungsarbeiten. Zusätzlich können Sie Ihr Englisch verbessern.

ausgewählte Module und Abschnitte:

- Schneller Einstieg in Windows
- Basiskenntnisse Word
- Basiskenntnisse Excel
- Online-Grundlagen
- Schriftliche Kommunikation
- Arbeiten im Service, Grundsätzliches
- Arbeits- und Jugendschutz/Hygienevorschriften im Gastgewerbe
- Grundlagen der Beratung im Hotel
- Beraten und Verkaufen von Dienstleistungen
- Grundlagen Fidelio
- Gesprächsführung, Gesprächstechniken und Rhetorik
- Englisch für Hotel und Restaurant
- Jobcoaching
- Praktisches Kassentraining
- Telefonmarketing im beruflichen Alltag
- Grundlagen des kaufmännischen Rechnens
- Zeit- und Selbstmanagement
- Konfliktmanagement

