

2. Ausbildungsjahr – Hotelfachmann/Hotelfachfrau

E1177 Arbeiten am Empfang (5 Tage)

- Arbeiten am Empfang
- Hotelgäste empfangen und verabschieden - Check in/Check out
- Arbeitsvorbereitende Arbeitsschritte Schichtbezogen
- Reservierungswünsche entgegennehmen, Reservierungspläne erstellen, arbeiten mit Gästekarteien
- Reservierungen bearbeiten und Zimmerbelegungen festlegen
- Informations- und Kommunikationstechniken aufgabenorientiert einsetzen
- Gästeaufträge ausführen, erbrachte Leistungen buchen
- Dienstleistungen und Angebote verkaufen
- Rechnungsdokumente
- einfache Auskünfte in einer Fremdsprache erteilen
- Gastrechnungen erstellen und abrechnen
- Zahlungswege und Zahlungsmittel
- fremde Währungseinheiten umrechnen
- mit Reisebüros und Veranstaltern abrechnen
- Mehrwertsteuer
- AGB's
- Anbieten von Zusatzleistungen „upsellings Techniken“

E1178 Arbeiten im Housekeeping (2 Tage)

- Gestaltung, Pflege und Reinigung von Gasträumen, Gästezimmern und Wirtschaftsräumen
- Reinigungs- und Pflegemittel, Reinigungsarten
- Arbeitsabläufe im Wirtschaftsdienst unter Berücksichtigung von Gästewünschen, Betriebsstrukturen und Zeitmanagement planen
- Arbeitsabläufe unter Berücksichtigung betrieblicher Gegebenheiten, des Einsatzes von internem oder externem Personal sowie ökonomischer und ökologischer Aspekte steuern

E1183 Planen von Angeboten für unterschiedliche Gästegruppen (5 Tage)

- Gästetypen
- Zusatzverkauf
- Gästebedürfnisse
- Rahmenprogramm
- Verkaufsgespräche
- Zahlungsströme/ Storno

E1184 Marketingmaßnahmen und -pläne (5 Tage)

- Einführung und Darstellung des Persönlichkeitsbildes
- Strategien und Techniken für verschiedene Gästegruppen
- Marketinggrundlagen, Marketinginstrumente
- Herausarbeiten von Marketingzielen- und Konzepten
- Inhalte von Marketingkonzepten und Erarbeiten von Marketingstrategien
- Marketingmaßnahmen zur Öffentlichkeitsarbeit durchführen

- verschiedene Zielarten und Elemente der Marketingziele
- Definieren von Zielgruppen und Zielkonflikten
- Darstellen von Marketingmix und seine Instrumente
- Aufbau und Strategie eines Verkaufsgesprächs – Absprachen mit Gästen

E1186 Gästekommunikation und Beschwerde-Management (5 Tage)

- Arten der Kommunikation
- Kommunikationsmodelle
- Konflikte/ Missverständnisse
- Nachricht – Botschaft
- Formulierungen/ Wortwahl
- Tonfall, Mimik und Gestik
- Rolle gegenüber Gästen reflektieren
- Umgang mit Beschwerde
- Übungen – Kommunikation mit dem Gast