



Hotel Kaufmann-frau

Lehrzeit 3 Jahre

Bereiche: Hotelreception, Spa-Reception, Reservierung & Verkauf, Telefonzentrale, Marketing, Lager/Einkauf, Bankett, Reinigung (HK), Technik (Störungsdienst)

Hotelkaufleute sind die unmittelbaren Ansprechpartner für alle Gästeanliegen. Sie nehmen Anfragen sowohl telefonisch, per E-Mail als auch über Buchungsportale entgegen, erstellen Angebote und wickeln die Reservierungen ab. Sie empfangen und verabschieden Gäste und stehen ihnen während des ganzen Aufenthalts für organisatorische Fragen und Informationen z.B. zu den Angeboten des Hotels und den touristischen Möglichkeiten am Aufenthaltsort zur Verfügung. Bei der Abreise führen sie die Abrechnung durch. Im Büro erledigen sie organisatorische und kaufmännische Arbeiten und betreuen die Social Media Auftritte des Hotels.

WICHTIGE AUSBILDUNGSINHALTE:

- Gäste empfangen, beraten, verabschieden (auch in Fremdsprachen)
- Zimmerbelegung planen (Reservierungen und Stornierungen annehmen)
- Reklamationen (Beschwerden) bearbeiten
- Abrechnungen durchführen, Rechnungen ausstellen, Zahlungen bar und unbar (Kredit-, Bankomatkarten) abwickeln
- mit Reservierungssystemen, Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen arbeiten.

