

# Rezeptionslehrgang

## Ausbildung zum geprüften Rezeptionisten



# Rezeptionslehrgang

## Ausbildung zum geprüften Receptionisten

*Im Lehrgang „Rezeptionslehrgang“ lernen Sie den organisatorischen Ablauf sowie sämtliche Verwaltungsarbeiten in einer Rezeption kennen. Receptionistinnen und Receptionisten sind die zentrale Anlaufstelle für die Gäste eines Hotels. Im Frontoffice sind daher Menschen gefragt, die nicht nur hervorragende fachliche Kenntnisse in Marketing, Verkauf, Kommunikation, Bankett und EDV mitbringen, sondern die sich auch durch ihre Persönlichkeit auszeichnen.*

*In dieser Ausbildung zum Receptionisten machen Sie sich fit für die herausfordernde Arbeit an der Hotel-Rezeption. In zwei Wochen eignen Sie sich alle Fähigkeiten an, die Sie für Ihre Tätigkeit im Frontoffice benötigen.*

### Die Zielgruppe:

Kontaktfreudige Personen, die Interesse an einer Tätigkeit am Empfang haben - Vorkenntnisse im Hotel- und Gastgewerbe sind nicht notwendig. Bereits in einer Rezeption tätige Personen können sich ein fundiertes Basiswissen für Ihre berufliche Weiterentwicklung erwerben.

### Die Voraussetzungen:

- EDV-Grundkenntnisse
- Mindestalter: 18 Jahre
- Gute Deutschkenntnisse
- Vorkenntnisse im Hotel- und Gastgewerbe sind nicht unbedingt erforderlich.

### Die Inhalte:

- **Praktische Organisation der Rezeptionsarbeit:**  
Sie lernen, die Rezeption zu organisieren und wie Sie mit Gästekartei, Hotelrechnung und Zimmerplan umgehen. Außerdem bilden Sie sich in Stil und Etikette fort und lernen die rechtlichen Grundlagen des Hotel-Wesens kennen.
- **Hotel-Software „Gastrodat“:**  
Gastrodat ist so etwas wie der Branchen-Standard, der in vielen Betrieben verwendet wird. Sie lernen die Grundfunktionen des Programmes kennen und eignen sich die wesentlichen Fertigkeiten zur Bedienung an.

### ■ **Persönlichkeits- und Verhaltenstraining:**

Als Receptionistin/Receptionist sind Sie nicht nur erster Ansprechpartner für Gäste. Mit ihrem Verhalten beeinflussen Sie auch das Klima im Hotel entscheidend mit. In diesem Modul holen Sie sich die entsprechenden Soft Skills.

### ■ **Telefontraining:**

In der Hotellerie ist das Telefon nach wie vor ein wesentlicher Kommunikationskanal. Die Herausforderung besteht darin, es gezielt und erfolgreich einzusetzen.

### ■ **Beschwerdemanagement:**

Sie lernen, wie Sie mit „schwierigen“ Gästen umgehen und wie Sie Reklamationen gewinnbringend für Ihren Betrieb bearbeiten. Natürlich stehen dazu auch praktische Übungen am Programm.

### ■ **Marketing:**

Als Receptionistin/Receptionist sollten Sie auch über die Grundzüge des Marketings in Ihrem Hotel Bescheid wissen. Im Idealfall bestimmen Sie es sogar bis zu einem gewissen Grad mit.

### ■ **EDV-Einsatz im Hotel:**

Sie lernen, wie Sie die Programme des MS-Office-Pakets in Ihrem Betrieb einsetzen.

Schwerpunkte dieser Ausbildung sind weiters: Verhaltenstraining, Marketing in der Hotellerie, Telefontraining, Korrespondenztraining, EDV-Einsatz im Hotel, Internet und E-Mails, rechtliche Grundlagen, Zusammenarbeit zwischen Reisebüros, Tourismusverbänden und Hotels.

Im Anschluss an diesen Lehrgang haben Sie die Möglichkeit, eine Prüfung (Projektarbeit und mündliche Prüfung) abzulegen.



### Die Lernziele:

- Sie wissen um die Bedeutung der Rezeption als zentrale Anlaufstelle für die Gäste.
- Sie erwerben alle Fähigkeiten, die Sie für Ihre Tätigkeit im Frontoffice benötigen.
- Organisation, Beschwerdemanagement, Marketing, Hotel-EDV sind für Sie wohlvertraute Erfolgsfaktoren.
- Persönlichkeits- und Verhaltenstraining führt Sie heran an den perfekten Auftritt.

### Die Prüfung:

Eine separate Prüfungsanmeldung ist nicht erforderlich. Der Prüfungspreis ist in den Kurskosten inkludiert. Die mündliche Prüfung findet am Ende der Ausbildung statt. Während der Ausbildung wird eine Projektarbeit erstellt. Der Arbeitsaufwand umfasst circa 20 Stunden. Die Benotung der Projektarbeit erfolgt durch den Lehrgangsleiter.

Informationen zur Erstellung (Layout, Umfang, Inhalt und Abgabetermin) werden zu Lehrgangsbeginn vereinbart. Die mündliche Prüfung dauert pro Kandidat rund 20 Minuten und umfasst die Präsentation der Projektarbeit und Fachfragen. Beide Prüfungsteile müssen positiv absolviert werden, damit ein Zeugnis ausgestellt werden kann.

Bei der mündlichen Prüfung sind keine Hilfsmittel erlaubt. Bei positivem Bestehen erhalten Sie Ihr Zeugnis direkt nach der mündlichen Prüfung überreicht. Wenn Sie trotz Kursbesuch die Prüfung nicht bestehen, können Sie im Rahmen der WIFI-Wissensgarantie den Kurs noch einmal kostenlos wiederholen.

### Ihr Qualifikationsnachweis:

WIFI Zeugnis

**100 Trainingseinheiten**

**8395P**

### Informationsveranstaltung Rezeptionslehrgang

In der Informationsveranstaltung Rezeptionslehrgang erhalten Sie einen Überblick über die Inhalte, den Ablauf sowie die Termine des Lehrgangs. Für Ihre individuellen, persönlichen Fragen steht Ihnen die Lehrgangsleitung zur Verfügung.



Medieninhaber, Verlag, Druck: WIFI OÖ GmbH der WKOÖ, Linz | Bilder: AdobeStock/Fotolia | Druck-Druckerei: Hajder Schönau | Es gelten die Allgemeinen Geschäftsbedingungen unter [wifi.at/ooe](http://wifi.at/ooe) | Trotz sorgfältiger Bearbeitung wird für die Ausführungen keine Gewähr übernommen und eine Haftung des Autors oder der Wirtschaftskammer OÖ ausgeschlossen.



**Ing. Stefan Wahlmüller, PMM**  
[stefan.wahlmueller@wifi-ooe.at](mailto:stefan.wahlmueller@wifi-ooe.at)  
05-7000-7390



**Martina Mayr-Mauhart**  
[martina.mayr-mauhart@wifi-ooe.at](mailto:martina.mayr-mauhart@wifi-ooe.at)  
05-7000-7444

# Ihre Ansprech- partner

