



Kontakt:

Empfangsmitarbeiter (m/w/d)

Tätigkeitsbeschreibung

Zu den Aufgaben von Empfangsmitarbeitern gehört die persönliche Begrüßung von Gästen bzw. Kunden, das Erteilen von Auskünften und das Weiterleiten von Telefonaten. Ihnen obliegt oftmals auch die Erledigung von schriftlicher Korrespondenz. Einsatzmöglichkeiten finden Empfangsmitarbeiter auch in kleinen Hotels und Pensionen. Hier gehört zum Beispiel das Ein- und Auschecken der Gäste, Reservierungen und Buchungsbearbeitungen zu ihren Aufgaben. Sie helfen auch im Frühstücks- oder Zimmerservice aus und stehen als Ansprechpartner für die Anliegen der Gäste zur Verfügung.

Qualifizierungsinhalte

Die individuellen Qualifizierungsinhalte und die daraus resultierende Maßnahmedauer werden in einer Berufsfindung/Arbeitererprobung (Assessment) oder in einem Vorgespräch im BFW Leipzig ermittelt.

● Berufsspezifisches Basiswissen:

Aktivierung/Erweiterung grundlegenden Fachwissens mit folgenden Schwerpunkten:

- EDV-Kennntnisvermittlung und Training im sicheren Umgang mit dem PC
- kaufmännische Grundlagen
- kaufmännischer Schriftverkehr
- Bewerbertraining
- Arbeits- und Lerntechniken

● Berufsspezifisches Fachwissen:

- professionelles Telefonieren, Gesprächsführung, Reservierungen/Buchungen/Stornierungen entgegennehmen
- Pflege der Gäste-/Kundendatenbank
- Gäste ein- und auschecken, Gäste empfangen und betreuen, Dienstleistungen vermitteln
- Umgang mit Reklamationen, Verkaufstraining
- Housekeeping/Zimmerservice, Frühstücksservice
- bei Bedarf Unterrichtung Bewachungsgewerbe § 34a

Bestandteil der Qualifizierung ist eine mehrmonatige betriebliche Lernphase.

Anforderungen

- freundliches und zuvorkommendes Auftreten
- Anpassungsfähigkeit an wechselnde Aufgabenstellungen
- Bereitschaft zur Schichtarbeit
- psychische Belastbarkeit
- Organisationstalent
- Teamfähigkeit

Dauer und Abschluss

Der Qualifizierungszeitraum umfasst 6 bis 12 Monate. Die Teilnehmenden erhalten ein aussagefähiges Zertifikat des Berufsförderungswerkes Leipzig.

Qualifizierungsort

Berufsförderungswerk Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig



Alle aufgeführten Bezeichnungen
gelten für alle Geschlechter.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wurde nur jeweils eine Berufsbezeichnung gewählt.