



Kontakt:

Corinna Schulze
Telefon 0341.91 75-306

Steffen Gonsior
Telefon 0341.91 75-305

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/Arbeitserprobung (Assessment) oder in einem Vorgespräch im BFW Leipzig ermittelt.

● **Berufsübergreifendes Basiswissen:**

- Aktivierung/Erweiterung grundlegenden Fachwissens mit folgenden Schwerpunkten:
- Grundlagen Word, Excel, Outlook, PowerPoint
 - Einführung in allgemeine rechtliche Grundlagen und Datenschutz
 - Mündliche und schriftliche Kommunikation
 - Professionelles Telefonieren
 - Kaufmännisches Rechnen
 - Bewerbertraining
 - Erste-Hilfe-Kurs

● **Berufsspezifisches Fachwissen:**

- kaufmännischer Schriftverkehr nach DIN 5008
- Gesprächsführung, Reservierungen/ Buchungen/Stornierungen entgegennehmen, Umgang mit Reklamationen
- Pflege der Gäste-/Kundendatenbank
- Gäste ein- und auschecken, Gäste empfangen und betreuen, Dienstleistungen vermitteln
- bei Bedarf Unterrichtung Bewachungsgewerbe § 34 a

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 Les-
barkeit wurde nur jeweils eine
Berufsbezeichnung gewählt.