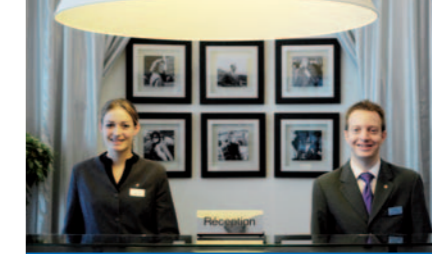


«Nach meiner kaufmännischen Ausbildung auf der kantonalen Verwaltung träumte ich von einem Job in der Hotellerie an der Réception. Der Réceptions-Lehrgang war für mich eine geniale Umschulung. Durch diesen Lehrgang habe ich eine Saisonstelle gefunden und viele nette Menschen kennen gelernt!»

Karin von Büren, Hotel Merkur Arosa

reception@hotelleriesuisse – die willkommene Weiterbildung



Abschluss

Den Lehrgang schliessen Sie mit einer dreiteiligen Prüfung ab, die Ihre Kompetenzen für die Réception abbildet. Bei erfolgreichem Abschluss erhalten Sie von hotelleriesuisse das Diplom für Frontoffice-Management.

Anschluss

reception@hotelleriesuisse öffnet durch seine Positionierung Ihre Chancen auf eine höhere Weiterbildung und trägt so langfristig zu Ihrer Zufriedenheit in der Hotellerie bei.

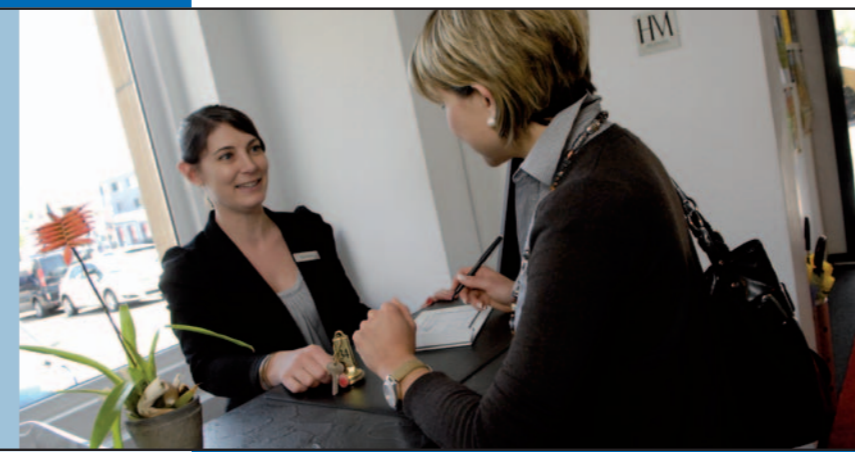
Nach erfolgreichem Abschluss von reception@hotelleriesuisse sind Sie im Besitz von drei Modulen des Leadership-Lehrgangs der Schweizerischen Vereinigung für Führungsausbildung SVF. Mit entsprechenden Zusatzmodulen können Sie den **eidgenössischen Fachausweis «Führungsfachmann/-frau»** erwerben. Dies steigert Ihren persönlichen Marktwert und trägt zum Unternehmenserfolg Ihres Arbeitgebers bei. Die Weiterbildung zur Berufsprüfung Führungsfachmann/-frau wird aus den Vollzugsgeldern des L-GAV unterstützt.

Auskunft und Anmeldung

hotelleriesuisse
Weiterbildung
Monbijoustrasse 130
Postfach
3001 Bern
Telefon +41 (0)31 370 43 01
Telefax +41 (0)31 370 42 62
reception@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch/reception

hotelleriesuisse

Weiterbildung
Monbijoustrasse 130
Postfach
CH-3001 Bern
Telefon +41 (0)31 370 43 01
Telefax +41 (0)31 370 42 62
reception@hotelleriesuisse.ch
www.hotelleriesuisse.ch/reception



Mit reception@hotelleriesuisse erreichen Sie:

- umfassende Kompetenzen für die Hotel-Réception
- Festigung Ihrer Persönlichkeit
- Ausbau Ihrer Sozialkompetenz
- Steigerung Ihres persönlichen Marktwertes
- Transfer des Gelernten in die Praxis
- Vorbereitung auf eine eidgenössische Berufsprüfung

Ihr Mehr-Wert

- Ein Diplom, das Ihre Kompetenzen für die Hotel-Réception bestätigt
- Online-Learning, das Ihnen auch nach dem Kurs stete Weiterbildung bietet
- Erfahrene Referenten, die Sie auch im Selbststudium betreuen
- Persönliche Betreuung und Coaching während der gesamten Lehrgangsdauer durch die Kursleitung
- Tipps und Tricks sowie eine Online-Plattform für die Bewerbung

Zielgruppe

- Abgänger/-innen EFZ Hotelfachmann/-frau
- Kaufleute EFZ, die den Sprung an die Réception planen
- Mitarbeitende aus der Hotellerie, die ihre Kompetenzen erweitern wollen
- Wiedereinsteiger/-innen an die Réception
- Quereinsteiger/-innen

Voraussetzungen

- EDV-Kenntnisse
- Deutschkenntnisse mündlich und schriftlich
- Kenntnisse von ein bis zwei Fremdsprachen mündlich und schriftlich



Klimaneutral gedruckt 



hotelleriesuisse
Swiss Hotel Association 



«An der Réception gibt es nichts Wichtigeres als ein sicheres und professionelles Auftreten. Nebst der Erfahrung gibt mir das angeeignete Fachwissen die notwendige Sicherheit, neue Situationen zu bewältigen. Ich habe in diesen Wochen viel über mich und mein Gegenüber dazu gelernt und setze dies nun täglich erfolgreich um.»

Jacqueline Kohler, Grand Resort Bad Ragaz, Studentin Hotelfachschule Thun

«Mir hat der Réceptions-Lehrgang sehr viel gebracht. Die erhoffte Sicherheit ist präsent. Viel Erlerntes kann ich fast jeden Tag aufs Neue anwenden. Verschiedene Gasttypen sind leichter zu verstehen, da ich auch mich selber in diesem Kurs näher kennen gelernt habe. Lernen übers Internet ist eine wunderbare Idee, die mich sehr überzeugt hat.»

Stephanie Franchetti, Seminarhotel Lihn Filzbach

Module und Inhalte

Modul 1 Persönlichkeit (6 Tage Seminar)

- Auftreten und Verhalten gegenüber den Gästen
- Business-Knigge für den Umgang mit in- und ausländischen Gästen
- Körpersprache
- Wirkungsvoll präsentieren
- Selbstkenntnis und Selbstführung
- Wichtigkeit des Zeitmanagements
- Stressfaktoren, Motivatoren und Kraftquellen
- Zielsetzungen und Planungen
- Zeit für das Wesentliche

Modul 2 Front Desk Skills (7 Wochen Online Learning, berufsbegleitend)

- Der Gast – Ihr Kunde
- Der Hotelbetrieb – Ihr Umfeld
- Die Mitarbeitenden im Frontoffice
- Die Réception – Ihr Arbeitsplatz
- Von der Anfrage bis zum Follow-up – der operative Ablauf der Gästebetreuung
- Vergleichendes Kennen lernen von Reservationssoftware

Modul 3 Kommunikation und Marketing (6 Tage Seminar)

- Kommunikationsformen und -techniken
- Reklamationsmanagement
- Telefontraining
- Verkaufstraining
- Kommunikation im Team
- Dienstleistungs-Marketing
- Marketing-Trends
- Online-Marketing

Organisation

Durchführungsort

Die Module 1 und 3 werden in einem Seminarhotel durchgeführt. Die besondere Kursatmosphäre erlaubt es den Teilnehmenden, sich intensiv – individuell oder in Gruppen – mit den Kursinhalten auseinander zu setzen. Während dieser Zeit sind persönliches Coaching und individuelle Betreuung durch die fachliche Kursleitung stets gewährleistet.

Dauer und Zeiten

Modul 1	6 Tage	Unterricht Begleitetes Selbststudium	von 8.30 – 18.00 Uhr von 19.00 – 21.00 Uhr
Modul 2	ca. 40 Std. in 7 Wochen	Online-Learning, Selbststudium	
Modul 3	6 Tage	Unterricht Begleitetes Selbststudium	von 8.30 – 18.00 Uhr von 19.00 – 21.00 Uhr

Daten und Kosten

siehe Beilagen

Referenten

Die erfahrenen Referentinnen und Referenten zeichnen sich durch einen direkten Bezug zur Praxis aus. Sie beschäftigen sich mit den Fragen und Entwicklungen in der Branche und sind nebst ihrer Lehrtätigkeit während des Lehrgangs auch als Berater und Coaches im Einsatz.

Bernhard Caroline, eidg. dipl. Hotelière-Restauratrice HF, Ausbilderin FA

Gesprächsführung, Kommunikation
Direktorin Gasthof Löwen, Worb

Blatter Martin, lic. phil. I, dipl. publ.

GAST-Typen, Persönlichkeit, Marketing
Dozent Fachhochschule Westschweiz, Sierre

Fehlmann Remo, dipl. Hotelmanager NDS HF

Marketing in der Praxis
Direktor Seminarhotel Sempachersee, Nottwil

Fischer Regula, MA ICM, Sekundarlehrerin phil. hist.

Persönlichkeit, Kommunikation, Reklamationsmanagement
Schulungsleiterin Weiterbildung, hotelleriesuisse, Bern

Gilgen Thomas, MAS in Coaching und Supervision ZFH/IAP, Sekundarlehrer phil. hist.

Zeitmanagement, Motivatoren und Kraftquellen, Zielsetzung und Planung
Coach und Supervisor Gemeinde Köniz

Kohler Jacqueline, Hotelfachfrau EFZ

Schlüsselkompetenzen an der Réception
Studentin Hotelfachschule Thun

Rippstein Michel, eidg. dipl. Hotelier-Restaurateur HF

Telefon- und Verkaufstraining
Inhaber Rippstein-Training, Bülach

Einordnung in die schweizerische Bildungslandschaft (vereinfachte Darstellung)

