



Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden 1/2023

Wir starten die Seminartage pünktlich und bitten Sie um Ihre Unterstützung.

Der Dresscode bei den Seminartagen ist Smart-Casual, gepflegte Freizeitbekleidung, geschlossene Schuhe

Ein Seminar von

GASTRO  **SUISSE**

Für Hotellerie und Restauration

Tag 1
Montag, 13. März 2023
Persönlichkeit

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Eröffnung
Antonio Finger, Sachbearbeiter GastroSuisse

Referent:
Philippe Benz, Trainer, Sachbearbeiter GastroSuisse,
eidg. dipl. Hôtelier/Restaurateur HF,

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli	
09:00	Offizielle Eröffnung - Seminarziele und Programm - Check der Unterlagen - Gegenseitiges Vorstellen der Seminarteilnehmenden	Antonio Finger
	Einführung in das Thema Persönlichkeit - Curriculum Vitae	Philippe Benz
10:30	Pause	
10:50	Typologien nach EASI® - Enthusiast - Analytiker - Supporter - Implementierer	
12:30	Mittagessen	
13:30	Der erste Eindruck - Körpersprache - Meine optische Wirkung auf andere - Internationale Dresscodes	
15:00	Pause	
15:20	Umgangsformen - Hierarchie im Berufsalltag - Grüssen und Begrüssen - Small-Talk	
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht	
17:00	Verabschiedung	

Tag 2
Dienstag, 14. März 2023
Service- und Dienstleistungsorientierung an der Rezeption

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referent:
Philippe Benz, Trainer, Sachbearbeiter GastroSuisse,
eidg. dipl. Hotelier/Restaurateur HF

Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
- Begrüssung und Tagesziele
- Zeitplan

Bedeutung der Dienstleistungsorientierung
- Entstehung von Gästezufriedenheit
- Hierarchie der Gästeerwartungen
- Arbeiten mit Erwartungen

10:30 Pause

10:50 Die Servicekette
- Die Servicekette als Arbeitsinstrument
- Erstellen einer Servicekette
- Gruppenarbeit und Präsentation

12:30 Mittagessen

13:30 Reklamationsmanagement
- Wichtigkeit von Reklamationen
- Die vier Arten von Reklamationen an der Rezeption
- Die eigentliche Reklamationsbehandlung
- Gruppenarbeit

15:30 Pause

15:50 Präsentation Reklamationsbehandlung
- Reklamationen positiv entgegen nehmen und professionell behandeln
- Gegenleistung mit Konzept
- Rollenspiele und Auswertung

16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Tag 3
Mittwoch, 15. März 2023
Aufgaben an der Rezeption (Teil 1)

Durchführungsort
Wellnesshotel Golfpanorama, Golfpanorama 6, 8564 Lipperswil

Referentin
Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil
Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

Ab 08:30 Welcome Coffee
 - Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
 - Begrüssung und Tagesziele
 - Zeitplan

 Die Rezeption: Das Herz eines Hotels.
 - Wie funktioniert der Kreislauf der Rezeption?
 - Aufbau- und Ablauforganisation an der Rezeption

 They walk-in and we grade up.
 - Die Fachbegriffe und Abkürzungen im Tagesgeschäft
 Deutsch, Englisch und Französisch

10:30 Pause

10:50 Höchstpersönlich oder superschnell?
 - Eine Segeltour auf den Reservationskanälen
 - Reservationsanfragen persönlich und elektronisch

12:30 Mittagessen

13:30 Entgegennehmen, eintragen, vermerken.
 - Reservationspläne und Buchungsübersichten

15:00 Pause

15:20 Welcome und au revoir mit viel Charme.
 - Professionelles Check In und Check Out

 Geniessen, begleichen und ... was gehört sonst noch dazu?
 - Gästebuchhaltung und Mahnwesen

16:45 Abschluss
 - Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Tag 4
Montag, 20.März 2023
Basiskonntnisse Word und Outlook

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Vera Schäfer, Sales Consultant & Coordinator, Swiss hospitality collection, Zürich,
Praktikumsbetreuerin und Prüfungsexpertin KV

Ab 08:30 Welcome Coffee
 - Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
 - Begrüssung und Tagesziele
 - Zeitplan

 Grundkenntnisse Microsoft Word
 - Schreiben, korrigieren, speichern

10:30 Pause

10:50 - Arbeiten mit Textbausteinen und Vorlagen
 - Serienbriefe erstellen

12:30 Mittagessen

13:30 Grundkenntnisse Microsoft Outlook
 - E-Mail
 - Kalender
 - Personen
 - Aufgaben

15:30 Pause

15:50 Praktische Übungen Word und Outlook

16:45 Abschluss
 - Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Tag 5
Dienstag, 21. März 2023
Schriftliche Kommunikation (Teil 1)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Kerstin Kurer, Gastronomie Betriebsleiterin mit eidg. Fachausweis,
Ausbilderin mit eidg. Fachausweis

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan Der erste Eindruck - Bedeutung von Corporate Communication
10:00	Aufbau Schreibstücke - Korrekte Briefdarstellung und –gliederung
10:40	Pause
11:00	Stilistik - Gewinnbringend schreiben
12:00	Basisadministration (Teil 1) - Grundaufbau von Anfrage bis zur Rechnungsstellung
12:30	Mittagessen
13:30	Basisadministration (Teil 2) - Erarbeitung von Beispielen für Betreffzeilen, Startsätze, Schlusssätze und Grussformeln
14:40	Pause
15:00	E-Mails, Social Media
16:00	Vorbereitung der Praxisumsetzung für den 2. Tag
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
Ab 17:00	Verabschiedung

Tag 6
Mittwoch, 22. März 2023
Aufgaben an der Rezeption (Teil 2)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Esther Rausa, Leiterin Personalwesen und Administration Wellnesshotel Golf Panorama, Lipperswil
Betriebsleiterin, Erwachsenenbildnerin mit SVEB-Zertifikat

Ab 08:30 Welcome Coffee
 - Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
 - Begrüssung und Tagesziele
 - Zeitplan

 Bezahlen, abbuchen und umrechnen
 - Die verschiedenen Zahlungsmittel der Gäste
 - Fremdwährungen, Kredit- und Debitkarten

10:30 Pause

10:50 Abschliessen, kontrollieren und durchschauen.
 - Der Tagesabschluss und das Zahlenmanagement
 - Kassenrapport und Kassenkontrolle

12:30 Gemeinsames Mittagessen

13:30 Hotelrundgang

 Kreativität ausleben und Massnahmen planen
 - Massnahmenplanung für den Front-Office Bereich
 - So verkaufe ich meine Hotelzimmer

15:20 Pause

15:40 Gast sein für immer!
 - Die aktive und wirksame Nachbetreuung von Kunden

 Zwischenfälle, Abenteuer und Heiteres aus dem Hotel!
 - Viele praktische Beispiele direkt aus dem Berufsalltag von KMHs

16:45 Abschluss
 - Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Tag 7
Donnerstag, 23. März 2023
protel Air (Teil 1)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Barbara Gmür, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

Ab 08:30 Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

09:00 Willkommen und Warm-up
- Begrüssung und Tagesziele
- Zeitplan

Grundlagen von protel Air
- Menuleiste sowie allgemeine Funktionen
- Umgang mit verschiedenen Karteitypen sowie Pflege der Gästekartei

10:30 Pause

10:50 Reservationseingabe für Individualgäste
- Zimmerplan
- Kategorienspiegel
- Reservationsanfrage
- Gästekorrespondenz

12:30 Mittagessen

13:30 Bearbeiten von Reservationen
- Fixleistungen
- Zahlungsinstruktionen
- Traces
- Zentralstelle für private Überspielungen (ZPÜ)
- Zimmer sperren (Out of Order)

15:00 Pause

15:20 Gruppenreservation
- Eingabe von Gruppen
- Administration der einzelnen Reservationen
- Eingabe Namensliste

16:45 Abschluss
- Zusammenfassung und Blitzlicht

17:00 Verabschiedung

Tag 8
Montag, 27. März 2023
Schriftliche Kommunikation (Teil 2)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Kerstin Kurer, Gastronomie Betriebsleiterin mit eidg. Fachausweis,
Ausbilderin mit eidg. Fachausweis

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan
09:10	Analyse Social Media - Was, wo und wann posten Hotels auf Social-Media-Kanälen
10:20	Repetition – Bestandteile der Basisadministration
10:40	Pause
11:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Offerten und Bestätigungen
12:30	Mittagessen
13:30	Praxisumsetzung der Basisadministration - Erstellung von Rechnungen
14:40	Pause
15:00	Praxisumsetzung der Basisadministration - Antworten auf Beschwerden
16:00	Begutachtung der erarbeiteten Beispiele
16:40	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Tag 9
Dienstag, 28. März 2023
Schnuppertag an der Rezeption

Durchführungsort
Individueller Schnuppertag in verschiedenen Hotels im Raum Zürich

Organisation:
Antonio Finger, Sachbearbeiter GastroSuisse

An diesem Seminartag bekommen Sie einen individuellen, praktischen Einblick in den Arbeitsalltag an der Rezeption. Die detaillierten Informationen und das Programm für diesen Seminartag erhalten Sie im Verlauf des Lehrgangs.

Tag 10
Donnerstag, 30. März 2023
Sicher Telefonieren an der Rezeption
Zahlen und Fakten zur Schweizer Hotellerie

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referenten
Martin Abderhalden, Leiter Hotellerie und Tourismus GastroSuisse
Jean Baldo, Administration / Service Restaurant Blindekuh, Zürich
Manuela Steiger, Trainerin, Sachbearbeiterin GastroSuisse,
eidg. dipl. Tourismusfachfrau HF, Erwachsenenbildnerin mit SVEB Zertifikat

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli	
09:00	Einblicke in die Welt der Hotellerie - Formen & Typen - Zahlen & Fakten - Hotelklassifikation - Labels & Vermarktungsgruppen	Martin Abderhalden
11:00	Pause	
11:20	Professionelles Telefonieren - Telefonieren? Kann doch jeder - Durch die Grundhaltung ein positives Klima schaffen - Korrekt artikulieren	Jean Baldo Manuela Steiger
12:30	Mittagessen	
13:30	Standards am Telefon - Bedeutung und Wichtigkeit - Die Dienstleistungskette im Telefonservice - Telefonstandards ausarbeiten	
15:00	Pause	
15:20	Praktische Übungen - Direkte Rückmeldungen von Jean Baldo	
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht	
17:00	Verabschiedung	

Tag 11
Montag, 3. April 2023
protel Air (Teil 2)

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referentin
Barbara Gmür, Projektleiterin rebagdata AG, Horgen

Ab 08:30	Welcome Coffee <ul style="list-style-type: none">- Kaffee und Gipfel
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none">- Begrüssung und Tagesziele- Zeitplan <p>Anreise des Gastes inkl. Vorarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none">- Zimmerverteilung- Kontrolle der Reservationen- Check-In <p>Arbeiten während des Gastaufenthaltes</p> <ul style="list-style-type: none">- Gastsuche- Buchen von Hotelumsatz- Anzahlungen buchen
10:30	Pause
10:50	Gastrechnungen <ul style="list-style-type: none">- Rechnungen bearbeiten- Umbuchungen/Buchungsänderungen- Auslagen- Verbuchung von Seminar-/Gruppenrechnungen
12:30	Mittagessen
13:30	Tagesabschlussarbeiten <ul style="list-style-type: none">- Restaurantumsatz verbuchen- Kassenabschluss- Tagesabschluss
15:00	Pause
15:20	Tagesabschlusslisten <ul style="list-style-type: none">- Listen Tagesgeschäft, Forecast und Statistiken
16:00	Exkurs Online Distribution <ul style="list-style-type: none">- Anbindungsmöglichkeiten an das PMS (Property Management Systems)- Preisverfügbarkeit (Strategien und Sperren)- Daily Rates
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none">- Zusammenfassung und Blitzlich
17:00	Verabschiedung

Tag 12
Mitwoch, 5. April 2023
Sale.Ing Erfolgreich Verkaufen an der Hotel-Rezeption

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Referent
Philippe Benz, Trainer, Sachbearbeiter GastroSuisse,
eidg. dipl. Hôtelier/Restaurateur HF

Ab 08:30	Welcome Coffee - Kaffee und Gipfeli
09:00	Willkommen und Warm-up - Begrüssung und Tagesziele - Zeitplan Prüfungsinformation Sale.Ing Erfolgreich Verkaufen an der Hotel-Rezeption - Grundregeln im Verkauf - Wortspiel Sale.Ing - Voraussetzungen für einen guten Verkauf an der Rezeption
10:30	Pause
10:50	Das Verkaufsrads - Die fünf Phasen des professionellen Verkaufs - Vorbereitungs-, Kontakt- und Bedarfsphase - Verkaufsorientierte Kommunikation - Gute Fragen und noch bessere Geschichten - Praktische Übung und Gruppenarbeit
12:30	Mittagessen
13:30	Das Verkaufsrads - Umgang und Dynamik von Angebot und Einwand - Produkte verkaufsorientiert verkaufen - Up-Grade und Up-Selling - Praktische Übung und Gruppenarbeit
15:30	Pause
15:50	Praktisch - Abschlussphase und Nachbereitung - Rollenspiele und Auswertung
16:45	Abschluss - Zusammenfassung und Blitzlicht
17:00	Verabschiedung

Tag 13
Dienstag, 2. Mai 2023
Prüfungstag

Durchführungsort
Hotelfachschule Zürich, Seestrasse 141, 8002 Zürich

Prüfungsleitung
Zita Langenstein, Leiterin Weiterbildung, GastroSuisse Zürich

Welcome Coffee
- Kaffee und Gipfeli

Schriftliche Prüfung
- Dauer: 90 Minuten

Mündliche Prüfung gemäss separatem Prüfungsplan
- Zeit: 30 Minuten pro Kandidatinnen und Kandidaten
- Der Prüfungsplan wird während dem Seminar abgegeben.

Änderungen bleiben vorbehalten.
Zürich, im Juni 2022