



## Der Rezeptionskurs

Professioneller Gästeempfang im Hotel

---

### Detailliertes Seminarprogramm für die Teilnehmenden 2/2023

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**  
**Mittwoch, 1. November 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**  
**Donnerstag, 2. November 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**  
**Freitag, 3. November 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 4**  
**Montag, 6. November 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, 7. November 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 6**  
**Donnerstag, 9. November 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 7**  
**Freitag, 10. November 2023**  
**Aufgaben an der Rezeption (Teil 1)**

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

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 8**  
**Mittwoch, 15. November 2023**  
**Aufgaben an der Rezeption (Teil 2)**

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  
  
                 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 9**  
**Donnerstag, 16. November 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**  
**Freitag, 17. November 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**  
**Donnerstag, 23. November 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"><li>- Kaffee und Gipfel</li></ul>
09:00	Willkommen und Warm-up <ul style="list-style-type: none"><li>- Begrüssung und Tagesziele</li><li>- Zeitplan</li></ul> <p>Anreise des Gastes inkl. Vorarbeiten</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Zimmerverteilung</li><li>- Kontrolle der Reservationen</li><li>- Check-In</li></ul> <p>Arbeiten während des Gastaufenthaltes</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Gastsuche</li><li>- Buchen von Hotelumsatz</li><li>- Anzahlungen buchen</li></ul>
10:30	Pause
10:50	Gastrechnungen <ul style="list-style-type: none"><li>- Rechnungen bearbeiten</li><li>- Umbuchungen/Buchungsänderungen</li><li>- Auslagen</li><li>- Verbuchung von Seminar-/Gruppenrechnungen</li></ul>
12:30	Mittagessen
13:30	Tagesabschlussarbeiten <ul style="list-style-type: none"><li>- Restaurantumsatz verbuchen</li><li>- Kassenabschluss</li><li>- Tagesabschluss</li></ul>
15:00	Pause
15:20	Tagesabschlusslisten <ul style="list-style-type: none"><li>- Listen Tagesgeschäft, Forecast und Statistiken</li></ul>
16:00	Exkurs Online Distribution <ul style="list-style-type: none"><li>- Anbindungsmöglichkeiten an das PMS (Property Management Systems)</li><li>- Preisverfügbarkeit (Strategien und Sperren)</li><li>- Daily Rates</li></ul>
16:45	Abschluss <ul style="list-style-type: none"><li>- Zusammenfassung und Blitzlich</li></ul>
17:00	Verabschiedung

**Tag 12**  
**Freitag, 24. November 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 Verkaufsrad - 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 Verkaufsrad - 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	

**Tag 13**  
**Donnerstag, 30. November 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