

# ReisebüroassistentIn (Lehrberuf)

## BERUFSBESCHREIBUNG

ReisebüroassistentInnen informieren und beraten ihre KundInnen über Reisen und Veranstaltungen aller Art. Sie vermitteln Reisen ins In- und Ausland und betreuen ausländische TouristInnen, die nach Österreich kommen. Sie arbeiten in Büro- und Beratungsräumen von Reisebüros und bei ReiseveranstalterInnen. Dabei verwenden sie Informations- und Kommunikationsmittel wie Computer, Telefon und Fax. Nach Absprache mit ihren KundInnen buchen sie Hotelzimmer und Flugtickets und kümmern sich um Fahrtrouten und Führungen. Sie arbeiten eng mit Reiseverkehrsfachleuten, TourismuskauflerInnen, ReiseleiterInnen usw. zusammen und haben Kontakt mit ihren KundInnen.

## Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Reiseleistungen und Nebenleistungen des Reisebüros und der Leistungsträger anbieten, verkaufen bzw. vermitteln, organisieren, reservieren und abwickeln
- KundInnen über verschiedene Destinationen, Transportmittel und deren Tarife, Reiseversicherungen, länderspezifische Erfordernisse und Bedingungen beraten, auch in einer Fremdsprache
- KundInnen- und Verkaufsgespräche führen, Verkaufsabschluss unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften
- Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- den einschlägigen Schriftverkehr führen, auch in Englisch
- Tickets, Fahrausweise und Reiseunterlagen (Gutscheine) sowie einschlägige Bestätigungen und Rechnungen ausstellen, Formulare ausfüllen sowie Arbeiten im Zahlungsverkehr durchführen (auch Umrechnung von Fremdwährungen)
- bei der Planung und Durchführung von Werbemaßnahmen sowie bei der Erstellung von Reisekatalogen und Prospekten mitwirken
- administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen
- an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken
- Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten

## Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kundinnen- / Kundenorientierung
- Verkaufstalant
- Aufmerksamkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Reisebereitschaft
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise