

# RezeptionistIn (Hotel)

## BERUFSBESCHREIBUNG

RezeptionistInnen arbeiten an der Rezeption von Beherbergungsbetrieben wie Hotels, Pensionen und Gaststätten. Sie nehmen Reservierungen entgegen, empfangen bzw. verabschieden die Gäste, Besucher und Kunden, vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel. RezeptionistInnen informieren die Gäste über Angebote, Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten und reservieren Restaurantplätze, Theater- und Konzerttickets, verkaufen Ansichtskarten und leiten die Post weiter. Bei der Abreise der Gäste führen sie die Abrechnung durch. Sie berechnen die Endsumme und kassieren die Beträge. RezeptionistInnen arbeiten im Team mit weiteren Fach- und Hilfskräften des Betriebes.

## Ausbildung

Generell erfolgt die Ausbildung zu RezeptionistInnen nach einer abgeschlossenen berufsbildenden Schule im Bereich "Hotel, Gastgewerbe und Fremdenverkehr" an der Rezeption eines Beherbergungsbetriebes oder über einen einschlägigen Lehrberuf (Hotel- und GastgewerbeassistentIn). Zumal Fremdsprachenkenntnisse und Allgemeinbildung für diesen Beruf wesentlich sind, werden auch AbsolventInnen und SchulabbrecherInnen von Allgemeinbildenden Höheren Schulen innerbetrieblich angelehrt.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Reservierungen und Buchungen entgegennehmen
- Zimmer einteilen und ausgeben
- Gäste empfangen und betreuen
- Korrespondenzen erledigen
- E-Mail- und Telefonverkehr abwickeln
- Auskünfte erteilen, Infomaterialien, Prospekte und Broschüren ausgeben
- über hotelinterne Veranstaltungen, Serviceleistungen, Angebote etc. informieren
- Gäste über Ausflugsmöglichkeiten, Gastronomie und Kulturangebote vor Ort und über Verkehrsmittel informieren
- über Tourismuskarten der jeweiligen Region informieren
- Abrechnungen von Nächtigungen und Zusatzleistungen erstellen, Rechnungen legen und Beträge kassieren

## Anforderungen

- gute körperliche Verfassung - Stehen
- gutes Sehvermögen
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- gutes Gedächtnis
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- interkulturelle Kompetenz
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kundinnen- / Kundenorientierung
- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion
- gepflegtes Erscheinungsbild