

Berufliches Training

Qualifizierungsmodul: Empfangskraft

INFO UND BERATUNG

Nadine Rothe

Tel. 0341 9175-392
info@btz-leipzig.de

**BTZ – Berufliches
Trainingszentrum**
Berufsförderungswerk Leipzig
gemeinnützige GmbH
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig
Telefon 0341 9175-0
Telefax 0341 9175-104
www.btz-leipzig.de

ZIEL

Zu den Aufgaben von Empfangsmitarbeitern gehört die persönliche Begrüßung von Gästen bzw. Kunden, das Erteilen von Auskünften und das Weiterleiten von Telefonaten. Ihnen obliegt oftmals auch die Erledigung von schriftlicher Korrespondenz. Einsatzmöglichkeiten finden Empfangsmitarbeiter auch in kleinen Hotels und Pensionen. Hier gehört zum Beispiel das Ein- und Auschecken der Gäste, Reservierungen und Buchungsbearbeitungen zu ihren Aufgaben. Sie helfen auch im Frühstück- oder Zimmerservice aus und stehen als Ansprechpartner für Nachfragen und Anliegen der Hotelgäste zur Verfügung.

QUALIFIZIERUNGSIHALT

Individuelle berufliche Kompetenzanalyse

- Persönlichkeitsseminar/ Motivation/ Ziele/ Bewerbungsunterlagen

MS Office

- Word/ Excel/ Outlook/ PowerPoint/ Access

Telefontraining

- Vorbereitung auf ein Telefonat
- Begrüßung, Gesprächsführung, Verabschiedung und Nachbereitung
- Angst vor dem Telefonieren
- Stimme, Fragetechniken, Notizen und aktives Zuhören

Unterrichtung Bewachungsgewerbe § 34 a

Empfangen von Gästen/ Kunden/ Lieferanten

- Interdisziplinäre Kommunikation
- Terminplanung
- Auftragsannahme
- Warenannahme

Geschäftskorrespondenz

- Postbearbeitung

Betriebliche Lernphase/ n

DAUER

Die Qualifizierung erfolgt im Rahmen des Beruflichen Trainings.
Das Berufliche Training umfasst i.d.R. 11 Monate.

ABSCHLUSS

Nach Abschluss der Maßnahme wird den Teilnehmern ein aussagefähiges Zertifikat ausgestellt.

QUALIFIZIERUNGORT

Berufliches Trainingszentrum Leipzig am BFW
Georg-Schumann-Straße 148
04159 Leipzig