

# Rezeptionist\*in (Hotel)

## BERUFSBESCHREIBUNG

Rezeptionist\*innen arbeiten an der Rezeption von Beherbergungsbetrieben wie Hotels, Pensionen und Gaststätten. Sie nehmen Reservierungen entgegen, empfangen bzw. verabschieden die Gäste, Besucher\*innen und Kund\*innen, vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel. Rezeptionist\*innen 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. Rezeptionist\*innen arbeiten im Team mit weiteren Fach- und Hilfskräften des Betriebes.

## Ausbildung

Generell erfolgt die Ausbildung zum/zur Rezeptionist\*in nach einer abgeschlossenen berufsbildenden Schule im Bereich "Hotel, Gastgewerbe und Fremdenverkehr" an der Rezeption eines Beherbergungsbetriebes oder über einen einschlägigen Lehrberuf (siehe Hotel- und Gastgewerbeassistent\*in (Lehrberuf), Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf)). Zumal Fremdsprachenkenntnisse und Allgemeinbildung für diesen Beruf wesentlich sind, werden auch Absolvent\*innen und Schulabbrecher\*innen von Allgemeinbildenden Höheren Schulen innerbetrieblich angelernt.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Gäste empfangen und verabschieden, Check-in und Check-out abwickeln
- E-Mail- und Telefonverkehr abwickeln, Korrespondenzen erledigen
- Reservierungen und Buchungen entgegennehmen
- Auskünfte erteilen, Infomaterialien, Prospekte und Broschüren ausgeben
- über hotelinterne Veranstaltungen, Serviceleistungen, Angebote etc. informieren
- über Ausflugsmöglichkeiten, Gastronomie und Kulturangebote vor Ort und über Verkehrsmittel informieren
- über Tourismuskartensystem der jeweiligen Region informieren
- Listen (Gäste, Mitarbeiter\*innen, Lieferanten\*innen) und andere Betriebsbücher führen
- Zimmer einteilen und ausgeben
- 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
- Kund\*innenorientierung
- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Organisationsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit