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.

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 Tourismusgästekarten der jeweiligen Region informieren
- Listen (Gäste, Mitarbeiter*innen, Lieferant*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

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.

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft