BERUFSINFO | **Berufsbereich:** Tourismus / Gastgewerbe / Hotellerie | **Bildungsweg:** Lehrberuf, Lehrzeit: 3 Jahre

Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf)

BERUFSBESCHREIBUNG

Hotelkaufleute arbeiten an der Rezeption und im Backoffice von Beherbergungsbetrieben wie Hotels, Pensionen, Wellness-Resorts oder auch Kuranstalten. Sie nehmen Anfragen sowohl telefonisch, per E-Mail, über die eigene Webseite oder fremde Buchungsportale entgegen, erstellen Angebote und wickeln die Reservierungen ab. Hotelkaufleute empfangen bzw. verabschieden die Gäste und Besucher*innen und vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel bzw. -karten. Sie betreuen die Gäste während des gesamten Aufenthaltes, stehen ihnen für organisatorische Fragen und Informationen zu den Angeboten des Hotels, aber auch zu den touristischen Möglichkeiten am Aufenthaltsort zur Verfügung.

Bei der Abreise der Gäste führen sie die Abrechnung durch. Im Backoffice erledigen sie organisatorische und kaufmännische Arbeiten und betreuen die Social Media-Auftritte des Hotels.

Hotelkaufleute arbeiten im Team mit Berufskolleginnen und -kollegen und weiteren Fach- und Hilfskräften aus der Hotellerie und Tourismus- und Freizeitwirtschaft und haben laufenden Kontakt zu ihren Gästen und Besucher*innen.

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

- Gäste empfangen, beraten, verabschieden
- Zimmerbelegung planen, Reservierungen und Stornierungen annehmen
- Zimmer vermieten und Zusatzleistungen anbieten
- Reklamationen (Beschwerden) kundenorientiert bearbeiten
- Gäste in einer Fremdsprache beraten und betreuen
- mit dem betrieblichen Abrechnungssystem arbeiten, Rechnungen ausstellen, Zahlungen bar und unbar (Kredit-, Bankomatkarten) abwickeln, bei der Kassaführung mitarbeiten
- Statistiken, Reports und Berichte z. B. zu Nächtigungen erstellen
- im E-Commerce mit Reservierungssystemen, Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Informationssystemen arbeiten
- bei betrieblichen Marketingaktivitäten mitarbeiten und in der Entwicklung und Kalkulation betrieblicher Leistungen insb. Packageentwicklung mitwirken
- Bestellungen und Reklamationen bei Lieferanten durchführen

Anforderungen

- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Beobachtungsgabe
- gute Deutschkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Zahlenverständnis und Rechnen

- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kund*innenorientierung

- Aufmerksamkeit
- Belastbarkeit / Resilienz
- Beurteilungsvermögen / Entscheidungsfähigkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- Selbstorganisation
- Selbstvertrauen / Selbstbewusstsein
- Verschwiegenheit / Diskretion

- gepflegtes Erscheinungsbild

- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- Problemlösungsfähigkeit

© ibw-Institut für Bildungsforschung der Wirtschaft

WIRTSCHAFTSKAMMER WIEN