

**Kontakt:**

# Berufliches Training

## Qualifizierungsmodul: Empfangskraft

### Tätigkeitsbeschreibung

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 Frühstücks- oder Zimmerservice aus und stehen als Ansprechpartner für Nachfragen und Anliegen der Hotelgäste zur Verfügung.

### Qualifizierungsinhalt

- **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 Lernphasen**
  - Die Qualifizierung beinhaltet betriebliche Lernphasen zur Anbahnung eines Arbeitsverhältnisses.

### Dauer

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

### Abschluss

Die Teilnehmer erhalten am Ende der Maßnahme ein aussagefähiges Zertifikat.

### Qualifizierungsort

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



Alle aufgeführten Bezeichnungen  
gelten für alle Geschlechter.  
Aus Gründen der besseren Les-  
barkeit wurde nur jeweils eine  
Berufsbezeichnung gewählt.