



©mast3r.fotolia.com

## Hotel- und GastgewerbeassistentIn (HGA) Hotelkaufmann/-frau (HKL)

# TIPPS & TRICKS

Diese beiden Berufe bilden die kaufmännische Ausbildung bei den Tourismusberufen. Mit dem Lehrabschluss erhältst du weiters den Abschluss für Bürokaufmann/-frau.



**Zu den wichtigsten betrieblichen Aufgaben gehört das Telefon. Eine richtige Begrüßung ist daher wichtig:**

- **Betrieb** – nenne den Namen deines Betriebes
- **Abteilung** – teile dem Gesprächspartner mit, in welcher Abteilung er sich befindet
- **Vorname** – melde dich mit deinem Namen
- **Nachname**
- Wichtig! Ein Gast merkt auch am Telefon, ob du lächelst.
- **Immer Telefonnotiz** machen – habe immer Papier und etwas zu schreiben dabei. Es kommt gut an, wenn du dir den Namen des Anrufers/der Anruferin gemerkt hast und ihn/sie mit seinem/ihrem Namen ansprechen kannst.



## CHECK IN

- Freundlich grüßen (dem Gast Zeit zum Erholen lassen, nicht überfallen, kein „Hallo“ oder „Grüß Gott“) z. B. „Einen wunderschönen guten Morgen“
- Nach dem Namen fragen
- Reservierung überprüfen
- Gästebrett ausfüllen lassen (wichtig: Unterschrift)
- Im Gästebrett sind anzugeben:  
Angaben zur Person, Angaben zur Herkunft
- Bei Gästen aus dem Ausland zusätzlich: Art des Reisedokuments, Ausstellungsbehörde, Nummer und Ausstellungsdatum
- Kreditkarte als Garantie – in vielen Betrieben ist es bereits üblich, eine Kopie einer Kreditkarte zu machen
- Gepäcktransport anbieten – sofern vorhanden
- Zimmerkarte aushändigen (WICHTIG: Zimmernummer nicht sagen, um die Privatsphäre des Gastes zu wahren)
- Wo befindet sich das Zimmer – erkläre dem Gast den Weg zu seinem Zimmer
- Informationen über Frühstückszeiten
- Verabschiedung – Hinweis, dass sich der Gast immer gerne an die Rezeption wenden kann



## CHECK OUT

- Begrüßung
- Fragen, wie der Aufenthalt war
- Fragen, ob der Gast etwas aus der Minibar konsumiert hat
- Informationsrechnung drucken und kontrollieren lassen
- Fragen, wie der Gast bezahlen möchte
- Originalrechnung drucken
- Fragen, ob Hilfe nötig ist, um das Gepäck aus dem Zimmer zu holen
- Verabschiedung



## FACHBEGRIFFE

- Accomodation** Unterbringung, Übernachtung von Gästen
- Back Office** Das Back Office ist das Büro hinter dem Front Office. Hier wird vor allem der Schriftverkehr erledigt.
- Daily Report** Journal Liste (Tagesbericht), auf der alle wichtigen Kennzahlen aufgelistet werden, wie z. B. Anzahl Logiernächte, Umsatzzahlen, Debitoren etc.
- Front Office** Reservierung, Empfang, Information, Telefonzentrale und Kasse, direkte Kommunikation mit dem Gast
- Gästebblatt** Bei Anreise trägt sich der Gast in das Gästebuchblatt ein und wird der Gemeinde gemeldet (gesetzlich vorgeschrieben).
- Garantie** Als Sicherheit für eine Reservierung kann der Gast z. B. seine Kreditkartennummer angeben oder eine Anzahlung leisten.
- Kommission** Reservierungen, die über Partner (z. B. Reisebüros) erfolgen, sind kommissionspflichtig, d. h. für die erbrachte Buchung muss der Betrieb dem Partner eine Kommission bezahlen (ca. 10 % vom Arrangement).
- No-Show** Ein Gast mit einer Vorreservierung reist, ohne zu annullieren, nicht an, d. h. er hat sich „nicht gezeigt“ (No-Show). Ob das Zimmer verrechnet wird oder nicht, entscheidet der Rezeptionschef.
- Rack Rate** Offizielle Zimmerpreise (ausgeschriebene Preise der Preisliste)
- Voucher** Gutschein für bestimmte Leistungen des Hotels (meist Übernachtung/ Mahlzeiten), der z. B. von einem Reisebüro ausgestellt wird. Die Abrechnung des Vouchers erfolgt zwischen dem Betrieb und dem Reisebüro.



## ALPHABET

Ausschneiden und rein in die Handyhülle



### DEUTSCH

**A** Anton    **Ä** Ärger    **B** Berta    **C** Cäsar    **CH** Charlotte    **D** Dora  
**E** Emil    **F** Friedrich    **G** Gustav    **H** Heinrich    **I** Ida    **J** Julius  
**K** Kaufmann    **L** Ludwig    **M** Martha    **N** Nordpol    **O** Otto    **Ö** Ökonom  
**P** Paula    **Q** Quelle    **R** Richard    **S** Siegfried    **SCH** Schule    **T** Theodor  
**U** Ulrich    **Ü** Übermut    **V** Viktor    **W** Wilhelm    **X** Xantippe    **Y** Ypsilon  
**Z** Zacharias

### INTERNATIONAL

**A** Alpha    **B** Bravo    **C** Charlie    **D** Delta    **E** Echo    **F** Foxtrott  
**G** Golf    **H** Hotel    **I** India    **J** Juliette    **K** Kilo    **L** Lima  
**M** Mike    **N** November    **O** Oscar    **P** Papa    **Q** Quebec    **R** Romeo  
**S** Sierra    **T** Tango    **U** Uniform    **V** Victor    **W** Whiskey    **X** X-Ray  
**Y** Yankee    **Z** Zulu



