



Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

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, BesucherInnen und Kunden und vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel. 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 BesucherInnen.

Die wichtigsten Tätigkeiten und Aufgabenbereiche auf einen Blick:

- 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 Nüchtigungen 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

Arbeitsumfeld/Arbeitsorte:

Hotelkaufleute sind vor allem an der Rezeption und in Büros, mitunter aber auch in allen anderen Räumlichkeiten von Hotels, Wellness Resorts, Kuranstalten und dergleichen tätig. Sie arbeiten je nach Betriebsgröße mit verschiedenen Fach- und Hilfskräften der Hotellerie, Gastronomie und der Tourismus- und Freizeitwirtschaft zusammen: siehe z. B. Hotel- und GastgewerbeassistentIn

(Lehrberuf), HotelsekretärIn, HotelportierIn, Tourismuskaufrmann / Tourismuskaufrfrau oder Stubenmädchen / Stubenbursch, aber auch ReisebüroassistentIn (Lehrberuf), ReiseleiterIn oder TourismusmanagerIn.

Bei ihren Arbeiten stehen sie in unmittelbarem Kontakt mit ihren Gästen.

Sie arbeiten immer wieder auch im Nachtdienst und an Wochenenden und beraten und informieren ihre Gäste regelmäßig auch in Fremdsprachen.

- ❖ Nähere Informationen unter:
www.kaernten.bic.at
- ❖ Lehrbetriebsübersicht:
www.wko.at/lehrbetriebsuebersicht
- ❖ Lehrstellenbörse:
www.wko.at/lehrstellen
- ❖ Lehrlingseinkommen:
<http://www.ewaros.at/lehrlingseinkommen/>

