REZEPTION:

REZEPTIONISTENLEHRGANG

FÜR EINSTEIGER/INNEN

Start 10. November 2021

REZEPTIONSMANAGEMENT

Start 3. mai 2022

hgv

Hoteliers- und Gastwirteverband

SÜDTIROLER TOURISMUSKASSE
CASSA TURISTICA ALTO ADIGE
I-39100 BOZEN/BOLZANO Schlachthofstraße 59 Via Macello
Tel. 0471 317 700 STK-CTA@HGV.IT www.STK-CTA.IT

STK CTA

REZEPTIONISTENLEHRGANG für Einsteiger

Wer neu an der Rezeption ist, braucht schnell Sicherheit in dieser Schlüsselposition des Hauses. In diesem Lehrgang werden die wesentlichen Tätigkeiten an der Hotelrezeption durchleuchtet und perfektioniert, damit die Teilnehmerinnne und Teilnehmer das Vertrauen des Gastes von Anfang an gewinnen, selbstständig arbeiten und souverän agieren lernen – denn der erste Eindruck prägt. Die Teilnehmenden können ihr frisch erworbenes Wissen freiwillig auch in einer Abschlussprüfung mit Diplomvergabe unter Beweis stellen.

Inhalte:

- Organisation der Rezeption – praktische Rezeptionsarbeit
- Angebotserstellung, Informationsmittel und Telefontraining
- Beschwerdemanagement
- Kommunikation mit dem italienischen Gast

Detailliertes Programm:

Organisation der Rezeption, Beschwerdemanagement und Infomaterial mit Renate Stolle, Baden-Württemberg
Mittwoch, 10., Donnerstag, 11., und Freitag, 12. November 2021

Telefontraining, Marketing und Verkauf mit Elisabeth Brenner, Österreich
Dienstag, 16. und Mittwoch, 17. November 2021

Erfolgreiche Angebotsbriefe mit Renate Stolle, Baden-Württemberg
Dienstag, 23. November 2021

Communicazione mit Claudia Rossin, Bozen
Mittwoch, 24. November 2021

Abschlussprüfung
Dienstag, 30 November 2021

KURSNUMMER: 61

Datum: 10., 11., 12., 16., 17., 23., 24., 30. November 2021
Dauer: jeweils von 9 Uhr bis 17 Uhr
Ort: Parkhotel Laurin, Bozen
Kursgebühr: 1.395 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 526 Euro + 22% MwSt.

REZEPTIONSMANAGEMENT

An der Rezeption zeigt sich der Stil des Hauses. Der erste Eindruck ist prägend für den gesamten Aufenthalt. Ebenso entscheidend ist die Situation beim Abschied. Was hier passiert, beeinflusst die Empfehlungsrate, eine erneute Buchung sowie die Kommentare in den sozialen Medien. Im Lehrgang werden Beziehungspflege, mündliche und schriftliche Kommunikation ebenso wie neue Argumentationstechniken trainiert. Sie werden erkennen, wie wichtig es ist, ausreichend Zeit für die Kommunikation mit dem Gast einzuplanen. Die Teilnehmer können zum Abschluss auf freiwilliger Basis ihr Wissen in einer Prüfung unter Beweis stellen.

Inhalte:

- Lebendiges Qualitätsmanagement, Kommunikation und Teamgeist
- Aktives Verkaufen, Trends in der Hotellerie
- Gästeprogramme: Organisation und Durchführung
- Attraktive Texte schreiben
- Korrespondenz mit dem italienischen Gast
- Internet in praxisnaher Anwendung, Onlinevermarktung

Detailliertes Programm:

Gästeprogramme, aktives Verkaufen, Trends mit Elisabeth Brenner, Österreich
Dienstag, 3. und Mittwoch, 4. Mai 2022

Texte, die meinen Gästen schmecken! Gästebriefe, Newsletter und Inhouse-Korrespondenz mit Ines Zorn, Telos, Bozen
Donnerstag, 5. Mai 2022

Qualitätsmanagement, Kommunikation und Teamgeist mit Elisabeth Brenner, Österreich
Dienstag, 10. und Mittwoch, 11. Mai 2022

Social Media und Management von Zimmerkapazitäten mit Renate Leitner, Österreich
Dienstag, 17. Mai 2022 (findet im PC-Raum, HGV Bozen, statt)

Corrispondenza mit Claudia Rossin, Bozen
Mittwoch, 18. Mai 2022

Abschlussprüfung mit Ingrid Renner, Österreich
Dienstag, 24. Mai 2022

KURSNUMMER: 64

Datum: 3., 4., 5., 10., 11., 17., 18., 24. Mai 2022
Dauer: jeweils von 9 Uhr bis 17 Uhr
Ort: Parkhotel Laurin, Bozen
Kursgebühr: 1.395 Euro + 22% MwSt.
STK-Gebühr: 526 Euro + 22% MwSt.

FACHREFERENTINNEN

Mag. Ines Zorn
Bozen

Wirtschaftspsychologin, Hotelmanagerin, Marketing-Expertin. Seit 20 Jahren im Hotel-Management in Südtirol, der Schweiz und Deutschland tätig.

Claudia Rossin
Bozen

Assistente management, insegnante d'italiano, traduttrice e collaboratrice per eventi internazionali.

Renate Stolle
Baden-Württemberg

Trainerin und Coach mit Schwerpunkt auf Verkaufstraining, Telefontraining, Kommunikation, Rhetorik und Körpersprache; seit 2009 selbständig als Trainerin tätig.

Renate Leitner
Innsbruck

Studium der Kommunikation in Innsbruck, Dublin, Taiwan und New Orleans; aktuell Lehr- und Forschungstätigkeit an den Universitäten in Innsbruck, Salzburg-Seeburg und Landeck. Ihre Kernkompetenzen sind digitales und klassisches Marketing, Crossmedia, Positionierung, Strategie und Markenentwicklung.

Elisabeth Brenner
Oberösterreich

Trainerin und Beraterin mit Schwerpunkt Rezeption und Verkauf, akademischer Mentalcoach, 10 Jahre Berufserfahrung in Hotellerie und Tourismus im In- und Ausland.

Infos und Anmeldung:

HGV-Weiterbildung
Schlachthoftsraße 59 I 39100 Bozen
Tel. 0471 317 790
weiterbildung@hgv.it I www.hgv.it