



Hoteliers- und Gastwirteverband

REZEPTION

REZEPTIONISTENLEHRGANG
FÜR EINSTEIGER/INNEN

Start 13. November 2023

REZEPTIONSMANAGEMENT

Start 7. Mai 2024

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



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 Teilnehmerinnen 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
Montag, 13., Dienstag, 14., und Mittwoch, 15. November 2023

Webinar: Erfolgreiche Angebotsbriefe mit Renate Stolle, Baden-Württemberg
Dienstag, 21. November 2023, von 14 Uhr bis 19 Uhr

Comunicazione mit Claudia Rossin, Bozen
Mittwoch, 22. November 2023

Telefontraining, Marketing und Verkauf mit Elisabeth Brenner, Österreich
Dienstag, 28., und Mittwoch, 29. November 2023

Abschlussprüfung mit Ingrid Renner, Österreich
Montag, 4. Dezember 2023, von 9 Uhr bis 12 Uhr

KURSNUMMER 107

Termine:

13., 14., 15., 21., 22., 28., 29. November
und 4. Dezember 2023

Dauer:

jeweils von 9 Uhr bis 17 Uhr

Ort:

Parkhotel Laurin, Bozen

Kursgebühr:

1.592 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr:

592 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, 7. und Mittwoch, 8. Mai 2024

Qualitätsmanagement, Kommunikation und Teamgeist mit Elisabeth Brenner, Österreich
Dienstag, 14. und Mittwoch, 15. Mai 2024

Texte, die meinen Gästen schmecken! Gästebriefe, Newsletter und Inhouse-Korrespondenz
mit Renate Stolle, Baden-Württemberg
Freitag, 24. Mai 2024

Onlinemarketing: Sichtbarkeit und Reichweite generieren, aber wie?
mit Veronika Mair, Leiterin des Bereiches Advertising & Consulting,
HGV Abteilung Web Marketing, Bozen
Dienstag, 28. Mai 2024 (findet im Schulungsraum, HGV Bozen, statt)

Corrispondenza mit Claudia Rossin, Bozen
Mittwoch, 29. Mai 2024

Abschlussprüfung mit Ingrid Renner, Österreich
Mittwoch, 5. Juni 2024, von 9 Uhr bis 12 Uhr

KURSNUMMER 113

Termine:

7., 8., 14., 15., 24., 28., 29. Mai
und 5. Juni 2024

Dauer:

jeweils von 9 Uhr bis 17 Uhr

Ort:

Bozen

Kursgebühr:

1.592 Euro + 22% MwSt.

STK-Gebühr:

592 Euro + 22% MwSt

FACH-REFERENTINNEN



Veronika Mair, Bozen

Leiterin des Bereiches Advertising & Consulting,
HGV Abteilung Web Marketing



Claudia Rossin, Bozen

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



Renate Stolle, Baden-Württemberg

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



Elisabeth Brenner, Oberösterreich

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

Infos und Anmeldung:

Bereich Weiterbildung im HGV

Schlachthofstraße 59, Bozen

Tel. 0471 317 790

weiterbildung@hgv.it, www.hgv.it