



Lehrberuf Hotelkaufmann/-frau

Zeitgemäße Ausbildung für
Rezeption, Marketing und Vertrieb



Österreichische Hotelierversammlung
Die freie Interessenvertretung

www.oehv.at

Kommunikationsaffine „Digital Natives“ für die Schaltstelle Rezeption



Die Bedeutung des E-Commerce wächst stetig, ebenso wie die Notwendigkeit von dazugehörigem Know-how (Wissen um Kommissionen, Geschäftsgebarungen der Plattformen, Preispolitik). Expertise im Vertrieb wird – aufgrund von Parametern wie Kurzfristigkeit der Buchungen und kürzere Aufenthaltsdauer – zum umsatzrelevanten Faktor. Die individuelle Beratung und Betreuung der Gäste avanciert zum Wettbewerbsvorteil und USP. Kurz gesagt: Ihr Bedarf an Fachkräften für die Rezeption steigt rasant. Vize-versa zählt der Rezeptionsbereich seit Jahren zu den Top-3 in punkto Mitarbeitersuche, mit Tendenz nach oben!

Die Lösung: Eine neue Ausbildung von Spezialisten

Mit dem Hotelkaufmann/-frau können Sie eine attraktive dreijährige Lehrausbildung mit den Schwerpunktbereichen Rezeption, Hoteladministration und Kommunikation anbieten.

Die technische Dynamik und zunehmende Internationalisierung verlangen heute neue Kenntnisse und Fähigkeiten. Die Schaltstelle Rezeption braucht Hightech-Profis mit betriebswirtschaftlicher, technologischer, sprachlicher und kommunikativer Kompetenz. Das Um und Auf heutzutage ist die Preis- bzw. Yield Management-Strategie eines Hotelbetriebs: Nun können Sie den Mitarbeitern, die künftig an diesen Schaltstellen sitzen, schon in der Ausbildung das Rüstzeug dafür mitgeben.

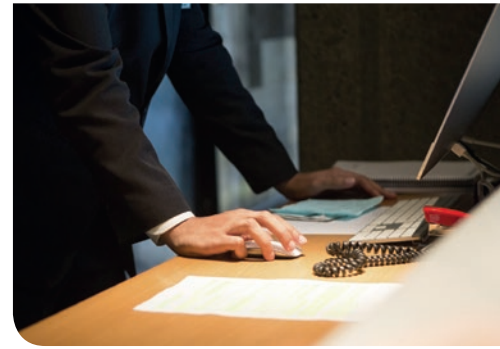
Geben Sie Ihren Mitarbeitern der neuen Generation im Rahmen der Lehrausbildung folgende Kompetenzen mit ins Berufsleben:

- Empfangen, Beraten und Betreuen von Gästen inklusive kundenorientierter Bewältigung von Reklamationen und Beschwerden in Deutsch und Englisch
- Führen von Verkaufs- und Beratungsgesprächen inklusive Erstellung zielgruppenorientierter Angebote in Deutsch und Englisch
- Planen der Zimmerbelegung, Vermieten der Zimmer sowie Anbieten von Zusatzleistungen in Deutsch und Englisch; abschließende Abrechnungsarbeiten wie Ausstellen von Rechnungen, Abwicklung von unbaren und baren Zahlungen usw.
- Arbeiten mit E-Commerce (Reservierungssystemen, Reiseplattformen, Bewertungsplattformen, Concierge Information Systems)
- Kenntnisse der betrieblichen Marketingaktivitäten und der Kalkulation des betrieblichen Leistungsangebotes



Mit dem Hotelkaufmann/-frau wird einfach noch viel spezifischer und kompakter auf die Arbeiten im Rezeptionsbereich eingegangen und deshalb finde ich diesen neuen Lehrberuf sehr gut.

Elisabeth Dissauer, General Manager, MERCURE SECESSION WIEN



Ihre Rezeption ist maßgeblich für den betrieblichen Erfolg: Zimmerverkauf, zufriedenstellende Betreuung Ihrer Gäste, exakte Abrechnungen. Ihre qualifizierten Fachkräfte kommunizieren dort über moderne Software- und Managementsysteme mit Gästen aus aller Welt.

Weg vom Fax – hinein in die Technologien von heute

Die Schwerpunkte der betrieblichen Ausbildung

- **Rezeption und Reservierung/Verkauf**
Die richtige Betreuung der Gäste von der Anfrage bis hin zum Check-out
 - Alles rund um den Verkauf, verkaufsfördernde Maßnahmen
 - Grundlagen für den Direktvertrieb, Vertriebswege
 - Online-Vertrieb: von der Hotelwebsite bis zu Reiseplattformen
 - Funktionsgerechtes Anwenden von Reservierungssystemen, Reiseplattformen, Online-Verkaufsplattformen, Kundenbindungsprogrammen und Informationssystemen
 - Bewertungsportale
 - Umgang mit Social Media-Anwendungen
 - Revenue Management
 - Technologien im Revenue Management bzw. Online-Vertrieb
 - Arbeiten mit den betrieblichen Abrechnungssystemen
 - Beschwerdemanagement

- **Wirtschaftliche Stellung des Lehrbetriebes**
- **Einrichtungen, Arbeitssicherheit, Unfallverhütung und Umweltschutz**
- **Verwaltung**
- **Organisation und Qualität**
- **Kommunikation - die wichtigsten Grundsätze für einen erfolgreichen Gästekontakt**
- **Marketing (mit Fokus auf Online-Marketing), Werbung und Öffentlichkeitsarbeit, Produkt- und Angebotsgestaltung, Kalkulation und Preisgestaltung**
- **EDV**
- **Beschaffung und Angebot (Arbeitsmittel, Material, Waren, Dienstleistungen)**
- **Human Resources**
- **Steuern, Abgaben und Lohnverrechnung**
- **Rechnungswesen**
- **Zahlungsverkehr**
- **Buchführung**
- **Lagerwirtschaft/Lagerhaltung**
- **Conference & Bankett**

In Abgrenzung zum weiter bestehenden Lehrberuf Hotel- und Gastgewerbeassistent/-in (HGA) enthält das neue Berufsbild keine Tätigkeiten in den Bereichen Restaurant/Service und Küche sowie Etage.

Zeitgemäßes Berufsbild für den Tourismus 4.0

Die Vorteile des Lehrberufs Hotelkaufmann/-frau auf einen Blick:

- Spezialisierung auf Rezeption, Marketing, Vertrieb und Office
- Erlernen von Prinzipien und Werkzeugen aller wichtigen Vertriebswege und im Marketing
- Fokus auf Online-Vertrieb (Hotelwebsite, Plattformen-Management) und neue Technologien
- Umgang mit Bewertungsplattformen und Social Media-Anwendungen
- Wissen um Preisgestaltung, Revenue und Yield Management
- Hotel garni können nun auch Lehrlinge ausbilden.
- Imageschub durch innovatives Ausbildungskonzept:
Der neue Lehrberuf ist wie geschaffen für die technik- und kommunikationsaffine Jugend.
Sprechen Sie gezielt auch Maturanten (verkürzte Lehrzeit) an!

Den konkreten Ausbildungsleitfaden und weitere Informationen finden Sie auf:
www.oehv.at/Hotelkaufmann



Kontakt:

Margot Leitner
T: +43 1 533 09 52 41
margot.leitner@oehv.at

ÖSTERREICHISCHE HOTELIERVEREINIGUNG | Hofburg, A-1010 Wien
T: +43 1 533 09 52 | F: +43 1 533 70 71 | office@oehv.at | www.oehv.at

Sprachliche Gleichstellung: In diesem Leitfaden werden nur die männlichen Formen angeführt, die weiblichen sind darin inkludiert.
Sämtliche Angaben in diesem Werk erfolgen trotz sorgfältiger Bearbeitung ohne Gewähr; eine Haftung von Autoren sowie der ÖHV ist ausgeschlossen.

