



Wir machen **KÖNNEN** sichtbar.

[www.tcc.or.at](http://www.tcc.or.at)

## Hotelkaufmann / Hotelkauffrau (Lehrberuf) - Lehrzeit: 3 Jahre

**English:** Hotel clerk

### **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 und Besucher\*innen und vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel bzw. -karten.

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 Besucher\*innen.

## Arbeits- und Tätigkeitsbereiche:

Hotelkaufleute arbeiten an der Rezeption, im Backoffice und sonstigen Räumen (z. B. Gebäckdepots, Schließfachdepots) von Beherbergungsbetrieben wie Hotels, Pensionen, Wellness-Resorts oder auch Kuranstalten. Sie nehmen Anfragen sowohl telefonisch, per E-Mail, über die eigene Webseite als auch über Buchungsportale und Reisebüros entgegen, erstellen Angebote und wickeln die Reservierungen ab.

Sie empfangen bzw. verabschieden die Gäste, und Besucher\*innen, informieren die Gäste über die verschiedenen Angebote im Hotel (z. B. Sauna, Solarium, Barbetrieb, Restaurants) und über die Öffnungszeiten dieser Einrichtungen sowie über Frühstücks- und Essenszeiten. Sie vergeben die Zimmer und Zimmerschlüssel bzw. -karten und veranlassen gegebenenfalls, dass das Gepäck auf die Zimmer gebracht wird.

Hotelkaufleute 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. Sie informieren über Angebote, Veranstaltungen und Sehenswürdigkeiten und reservieren Restaurantplätze, Theater- und Konzerttickets. Sie verkaufen Ansichtskarten, leiten die Post weiter, bestellen Taxis und informieren über öffentliche Verkehrsmittel oder Ausflugsmöglichkeiten und Sehenswürdigkeiten. Erforderlichenfalls organisieren sie z. B. auch medizinische Betreuung.

Im Falle von Beschwerden und Beanstandungen nehmen sie die Reklamationen entgegen und suchen gemeinsam mit dem Gast nach einer zufriedenstellenden Lösung. Sie veranlassen z. B. Reparaturen oder Reinigungen im Zimmer, organisieren fehlende Ausstattung und Verbrauchsmaterialien und führen mitunter Zimmerumbuchungen durch.

Bei der Abreise der Gäste führen sie die Abrechnung durch. Sie überprüfen, ob alle Konsumationen (Hotelbar, Minibar, Restaurant etc.) richtig erfasst sind, berechnen die Endsumme und kassieren die Beträge entweder bar oder mittels Kredit- oder Bankomatkarten, stellen die Rechnungen aus und geben erforderlichenfalls Ausfahrtstickets für Tiefgaragen aus. Immer öfter weisen sie Gäste auch auf die Möglichkeit hin, ihren Aufenthalt auf Onlineplattformen zu bewerten und zu kommentieren.

Im Backoffice erledigen sie organisatorische und kaufmännische Arbeiten. Sie führen den Schriftverkehr mit Gästen, Behörden, Geschäftspartner\*innen (z. B. Reiseveranstalter, Tourismusverbänden) und mit Lieferanten und koordinieren die Zimmerbelegungspläne.

Sie arbeiten bei der Buchhaltung und in der Kalkulation mit, unterstützen bei der Erstellung von Dienstplänen und entwickeln gemeinsam mit Kolleginnen und Kollegen und der Geschäftsführung Werbemaßnahmen. Dabei erstellen sie z. B. Angebotspackages für bestimmte Anlässe, organisieren Veranstaltungen im Hotel und betreuen die Social Media Auftritte des Hotels.

Alle aktuellen Informationen zum Thema Berufsorientierung finden Sie auf unserer Website [www.tcc.or.at](http://www.tcc.or.at) **Schulen & Jugendliche / Tipps und Links.**