



Lernunterlagen für HORT, 1. und 2. Klasse HGA

Im Anhang finden Sie die Lerninhalte für das Fach „Hotel- und Rezeptionstechnik“ der 1. und 2. Klasse.

Besonders Wert legen wir auf die Praxis, d.h. Sie müssen das Hotelprogramm „Gastrodat“ bedienen können und in Rollenspielen fachgerecht agieren können.

Beim Einstieg in die 2. Klasse bedeutet dies, dass Sie eine **Reservierung am Telefon** fachgerecht entgegennehmen und einen **Gast fachgerecht ein- und auschecken** können, unter Zuhilfenahme des Hotelprogramms „Gastrodat“.

Ein Einstieg in die 3. Klasse bedeutet, dass Sie zusätzlich den Stoff der 2. Klasse beherrschen müssen. In der 2. Klasse liegt das Schwergewicht auf der Vertiefung des Hotelprogramms „Gastrodat“ in Bezug auf Gruppenreservierungen und Gruppenbestätigungen, die Funktionen von Microsoft-Outlook und das Abwickeln eines Stressdays. Beim Stressday werden Sie in einer Echtsituation an der Rezeption während 20 Minuten „auf Herz und Nieren“ getestet. Gäste reisen an oder ab, telefonische Reservierungsanfragen gehen ein, oder Gäste reklamieren. Die verschiedenen Aktionen treten teils zeitgleich ein und müssen nach Priorität geordnet, fachlich richtig mit dem Hotelprogramm behandelt werden.

Viel Spaß bei den Vorbereitungen!

LANDESBERUFSSCHULE LOCHAU

Ausbildungspartner für die Lehrlinge in Vorarlbergs Gasthäusern, Restaurants und Hotels

Althofenweg 1

6911 Lochau

+43 (0)5574 42906 Fax -29

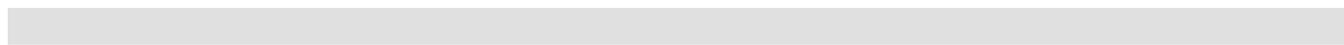
www.lbs-lochau.at

1. Klasse HGA - Lehrstoffverteilung

Schwerpunkte sind rot markiert.

Woche	Std	Lehrstoff/Lernfelder	Buch	Kompetenzen
1	7	Front- und Backoffice Ausstattung, Einrichtung, Kommunikationsgeräte		
		Themenheft LAP Ausstattung technische Hilfsmittel Rezeption Einrichten E-mail und PC- Benutzerkonto		<ul style="list-style-type: none"> • Erarbeitet in Eigenverantwortung mit Hilfe des Themenheftes fortlaufend von der 1. bis zur 3. Klasse die Themenbereiche für die Lehrabschlussprüfung • Beschreibt die Ausstattung einer Rezeption anhand des eigenen Lehrbetriebes • Kann sein E-mail und PC-Benutzerkonto einrichten bzw. ein sicheres Passwort eingeben • verschickt E-mails immer mit einem entsprechenden Betreff, Begleittext und Grußformel
2	7	Front- und Backoffice		
		Fachausdrücke Tagesablauf Telefonieren, Reservierungsannahme Zimmerpreisberechnung		<ul style="list-style-type: none"> • Verwendet für die Arbeiten an der Rezeption die richtigen Fachbegriffe und kann die Fachbegriffe erklären • Kann den Tagesablauf einer Rezeption beschreiben und erkennt die Rezeption als wichtige Schaltstelle im Hotel • nimmt fachgerecht telefonische Gästeanfragen entgegen und füllt das Reservierungsformular korrekt aus • kann händisch anhand der Preisliste und mit dem Hotelprogramm Zimmerpreise berechnen bzw. dem Gast Auskunft geben
3	7	Management des Gästekontaktes Zimmerplan: Organisation und Zeitabläufe von Belegungen		
		Hotelverwaltungsprogramm		<ul style="list-style-type: none"> • kann im Hotelprogramm folgende Arbeiten durchführen: <ul style="list-style-type: none"> Zimmer reservieren, annullieren, verändern, Korrespondenz erstellen für Angebot und Reservierung, einchecken, auschecken, Leistungen buchen, Zahlungen buchen, Anzahlungen buchen, Zimmerwechsel vornehmen, Umbuchungen durchführen.
4	7	Check-in Kontrollsysteme, Reservierungen, Stornierungen		
		Gesetzliche Grundlagen (Meldewesen) Gästekunft, theoretisch und praktisch		<ul style="list-style-type: none"> • kann erklären, wofür ein Meldeblatt benötigt wird und wie die Vorgangsweise bei Einzelreisenden und Gruppenreisenden ist. • kann ein Check-in fachlich richtig durchführen

5	7	Management des Gästekontaktes Ablageweise, Gästekorrespondenz		<ul style="list-style-type: none"> • kennt verschiedene Hilfsmittel für die Ablage und verwendet die Ordner fachlich richtig • erstellt Angebote und Bestätigungen für Einzelreisende • kann Änderungen und Annullierungen fachlich richtig entgegennehmen
6	7	Check-out Kontrollsysteme Gästeabreise, theoretisch und praktisch		<ul style="list-style-type: none"> • kann ein Check-out fachlich richtig durchführen
7	7	Housekeeping: Haus-und Sicherheitstechnik, Dienstplanorganisation, Abteilungskoordination, Controlling Verhalten im Brandfall an der Rezeption Dienstplanorganisation Abteilungskoordination: Erstellung von Memos		<ul style="list-style-type: none"> • reagiert im Brandfall richtig • kennt die verschiedenen Brandarten und die passenden Löschmittel • erstellt einen Dienstplan für die Abteilung Rezeption unter Berücksichtigung der Movementliste • erstellt Memos für interne Informationen für die verschiedenen Abteilungen
8	7	Gästebetreuung, Kommunikationsgeräte Auskünfte per Internet, Bahn, Flug, Auto Routenplaner Reinigung und Pflege der Maschinen und Geräte		<ul style="list-style-type: none"> • kennt sich auf Homepages für Flüge, Zugverbindungen, Autovermietung und Routenplanung aus • kann die Anfrage eines Gastes bezüglich Reisemöglichkeiten fachgerecht aufbereiten und per E-mail versenden



Details zum Lehrstoff 1. Klasse HGA

Fachbegriffe

Allgemein	
Front Office	Umfasst Reservierung, Empfang, Information, Telefonzentrale und Kasse. Direkte Kommunikation mit dem Gast.
Back Office	Das Backoffice ist das Büro hinter dem Frontoffice. Hier wird vor allem der Schriftverkehr erledigt.
Agenda	Kalender, Terminbuch Hier werden alle wichtigen Termine, Aufträge, etc. die zu einem bestimmten Zeitpunkt zu erledigen sind, eingetragen. z. Bsp.: Skipässe für Fam. Meier
Debitoren	Alle offenen Rechnungen, d.h. eine Liste der Rechnungen, die noch nicht bezahlt wurden, wenn den Gästen z. Bsp. bei der Abreise ein Einzahlungsschein mitgegeben wurde.
Digicard (Cards-Terminal)	Elektronisches Gerät für bargeldlose Bezahlung.
Gästebuch	Bei Anreise trägt sich der Gast in das Gästebuchblatt ein und wird der Gemeinde gemeldet (gesetzlich vorgeschrieben).
Gouvernante (Hausdame)	Verantwortlich für den gesamten Etagenbereich und die Zimmermädchen. Bindeglied zwischen Etage und Rezeption.
Kreditoren	Alle offenen Rechnungen des Betriebes (Lieferantenrechnungen, etc.)
Messages (Gästemitteilungen)	Hier werden Nachrichten für Gäste im Haus aufgenommen und an die Gäste weitergeleitet.
Night Auditor	Nachtportier. Übernimmt die Nachtschicht der Rezeption und erfüllt je nach Betrieb unterschiedliche Aufgaben wie Erledigung der Pendenzen, Tagesabschluss, etc.
Depot/Depotschein	Der Gast hat die Möglichkeit, Geld und Wertsachen an der Rezeption zu hinterlegen. Es wird ein Depotschein ausgestellt.

Reservierungen	
Provisorische/tentative Reservierung	Vorläufige Reservierung. Der Gast hat reserviert, es erfolgte jedoch noch keine Rückbestätigung bzw. Garantie durch den Gast.
Definitive Reservierung	Diese Reservierung ist fest, dh. sie wurde schriftlich bestätigt bzw. garantiert.
Garantie	Als Sicherheit für eine Reservierung kann der Gast z.B. seine Kreditkartennummer angeben oder eine Anzahlung leisten.
Annullierung (Absage) Stornierung (Storno)	Eine Reservierung für ein Zimmer oder einen Anlass wird zurückgenommen. Es gelten die hoteleigenen Annullierungs-Bedingungen.
Option	Dem Gast wird ein Datum angegeben, bis zu welchem seine Vorreservierung aufrecht gehalten wird. Bis zu diesem Zeitpunkt muss der Gast Bescheid geben, ob er die Reservierung fest buchen will oder nicht.
Rack Rate	Offizielle Zimmerpreise (ausgeschriebene Preise der Preisliste)
Kommission	Reservierungen die über Partner (zB. Reisebüros) erfolgen, sind kommissionspflichtig, d.h. für die erbrachte Buchung muss der Betrieb dem Partner eine Kommission bezahlen (ca. 10% vom Arrangement)
Voucher	Gutschein für bestimmte Leistungen des Hotels (meist Übernachtung/Mahlzeiten), der z.B. von einem Reisebüro ausgestellt wird. Die Abrechnung des Vouchers erfolgt zwischen dem Betrieb und dem Reisebüro.
No Show	Ein Gast mit einer Vorreservierung reist ohne zu annullieren nicht an, d.h. er hat sich „nicht gezeigt“ (no show). Ob das Zimmer verrechnet wird oder nicht, entscheidet der Rezeptionschef.
Check-in	Anreise eines Gastes. Der Gast wird bei Anreise im Computer eingecheckt, dh. es wird eine Rechnung eröffnet, auf welche sämtliche Leistungen gebucht werden.
Late Check-in	Späte Gastanreise. Der Gast informiert das

	Hotel, dass er z.B. um 22.00 Uhr anreist, damit das Zimmer für ihn reserviert bleibt.
Check-out	Abreise eines Gastes. Der Gast wird nach bezahlen seiner Rechnung aus dem Computer ausgecheckt, d.h. seine Rechnung wird geschlossen. Nun kann wieder ein neuer Gast eingecheckt werden.
Walk-in	Unangemeldeter Gast
Walk-out	Gast, der ohne zu bezahlen abreist.
Listen	
Anreiseliste (Arrivéeliste)	Liste, auf der alle Anreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Anreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wieviele Gäste noch fehlen.
Abreiseliste (Départliste)	Liste, auf der alle Abreisen eines bestimmten Tages aufgeführt sind. Bei Abreise werden die Gäste auf der Liste markiert, damit man einen Überblick hat, wie viele Gäste noch nicht ausgecheckt bzw. bezahlt haben.
Bleiberliste (Restantliste)	Liste, auf der alle bleibenden Gäste aufgeführt sind, also alle, die weder an- noch abreisen.
Tagesgästeliste (Mouvementliste)	Liste, auf der sowohl Anreisen, Abreisen und Bleiber aufgelistet sind. Diese Liste wird auch an andere Abteilungen zur Information weitergegeben.
Daily Report (Tagesbericht), Journal	Liste, auf der alle wichtigen Kennzahlen aufgelistet werden, wie z.Bsp. Anzahl Logiernächte, Umsatzzahlen, Debitoren,etc.
Blacklist	„Schwarze Liste“, hier werden alle Gäste aufgeführt, die aus verschiedenen Gründen nicht mehr eingebucht werden sollen.

Fach: HoRt	Stoff der 1. und 2. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	--------------------------------	---

Telefonieren

Das Telefon klingelt... maximal 3x

- Momentane Arbeit unterbrechen
- Kurz durchatmen, sich auf das Gespräch konzentrieren
- Kugelschreiber griffbereit
- Lächeln
- Abheben...

Basics...für jedes Telefongespräch

1. Die Begrüßung:

Wichtig: Laaaaaaaangsaaaaaaaam und deutlich sprechen! Betrieb und Namen nennen und den Gesprächspartner begrüßen

2. Namen notieren:

Wenn der Gesprächspartner seinen Namen genannt hat, SOFORT notieren. Ab diesem Zeitpunkt den Gesprächspartner mit Namen anreden.

3. Herausfinden worum es geht:

Lassen Sie den Gesprächspartner ausreden, vor allem bei Reklamationen Ruhe bewahren und sich die Reklamation bis zu Ende anhören (gibt Zeit zum Nachdenken).

4. Notizen machen:

Am besten fortlaufend stichwortartig den Inhalt des Anrufs festhalten. Dies hilft bei einer Rekapitulation bzw. Zusammenfassung des Gesprächs am Schluss.

Wichtig: Während dem Schreiben mitsprechen, damit der Gast weiß, was man gerade macht. Er kann uns nicht sehen!!!

5. „NEIN“ möglichst vermeiden:

Fast jedes „Nein“ kann anders formuliert werden.

Beispiel:

„Nein, wir können Ihnen das Zimmer nicht bis morgen provisorisch reservieren“.

Besser: „Aufgrund der guten Buchungslage ist es uns im Moment nicht möglich, das Zimmer bis morgen provisorisch zu reservieren. Bis heute Abend 18:00 Uhr könnten wir es Ihnen jedoch reservieren, wenn Ihnen das recht ist?“

Die Verabschiedung:

Bei der Verabschiedung das Gespräch in den wichtigsten Punkten nochmals zusammenfassen und den Gesprächspartner mit Namen verabschieden.

Ausgebucht??? ...noch lange nicht

Wenn das Hotel auch auf den ersten Blick ausgebucht erscheint, zeigt sich die Verkaufskunst des Rezeptionisten. Nicht gleich das Handtuch werfen...

Das Rezept lautet: Verkaufen, verkaufen, verkaufen,...

Einen Gast den man einmal an der Angel (= Telefonhörer) hat, darf man nicht mehr entwischen lassen. Er wird, wenn er noch nie da war, wahrscheinlich nicht mehr anrufen. Durch besondere Hilfsbereitschaft und zuvorkommende Art, kann ich aber sehr wohl einen guten Eindruck hinterlassen, der ihn vielleicht dazu bringt, es ein anderes Mal zu versuchen.

Wir sind im Moment für den gewünschten Zeitraum ausgebucht...

- Ich könnte Ihnen ein Doppelzimmer anbieten, allerdings mit Zimmerwechsel nach der 2. Nacht. Selbstverständlich würden wir den Zimmerwechsel vornehmen, Sie müssten nur Ihre Sachen in der Früh ein wenig zusammenstellen. Sie hätten ab der 3. Nacht ein Südzimmer mit Blick auf den Bodensee...
- Ich sehe, wir haben noch einige provisorische Reservierungen im Zimmerplan. Wenn es Ihnen recht ist, werde ich diese Reservierungen überprüfen und Sie zurückrufen. Vielleicht besteht doch noch eine Möglichkeit...
- Wäre es Ihnen möglich 1 Woche früher/später zu kommen?
In dieser Woche könnte ich Ihnen unsere „Wedelwoche“ anbieten, diebeinhaltet
Es ist Anfang März erfahrungsgemäß etwas wärmer...
Der große Rummel ist dann vorbei und die Pisten/Restaurants nicht mehr so überlaufen...
In dieser Woche findet auch das „Klassik-Festival“ statt....
- Wir können Sie jedoch gerne auf die Warteliste setzen. Wir würden Sie dann anrufen, sobald etwas frei wird

Wenn der Gast unbedingt in der ausgebuchten Zeit anreisen will und es in unserem Haus aller Wahrscheinlichkeit keine Chance geben wird, ihn unterbringen zu können (z. B. da die Warteliste schon zu lange ist, oder wir überbucht sind), dem Gast ein anderes Hotel empfehlen und die Telefonnummer des Tourismusbüros angeben.

Reklamationen???...ruhig bleiben

Wird man unerwartet mit einer telefonischen Reklamation konfrontiert, gibt es einige wichtige Grundregeln:

- Gast aussprechen lassen – er muss Dampf ablassen
- Der Gast will Verständnis für seine Situation/sein Problem – also Phrasen wie “das tut uns wirklich leid“, „das bedaure ich sehr“, einbauen

Auf keinen Fall die Schuld auf andere Kollegen schieben, **WIR sind das Hotel** und **WIR repräsentieren das Hotel**. Alles andere interessiert den Gast nicht.

- **Kenne ich den Sachverhalt nicht**, biete ich dem Gast an, der Sache nachzugehen, bzw. die Sache mit der zuständigen Person (Restaurantleiter, Küchenchef,..) abzuklären und notiere den genauen Sachverhalt, den Gastnamen und die Telefonnummer, unter der ich ihn zurückrufen kann. Voraussichtlichen Zeitpunkt des Rückrufs vereinbaren.
- **Kenne ich den Sachverhalt** und die Reklamation ist berechtigt, ist eine Entschuldigung angebracht. Gibt sich der Gast mit einer Entschuldigung nicht zufrieden und will eine Entschädigung, biete ich dem Gast an, sein Anliegen mit dem Chef zu besprechen und eine Lösung zu finden versuchen. Auch hier notiere ich den genauen Sachverhalt, den Gastnamen und die Telefonnummer, unter der ich ihn zurückrufen kann. Voraussichtlichen Zeitpunkt des Rückrufs vereinbaren.

Zum Schluss des Gesprächs für den Anruf bedanken (evtl. sogar sagen, dass man froh ist, dass er uns diesen Vorfall/dieses Problem gemeldet hat)

Merke: Ein negatives Erlebnis erzählt der Gast 10 Personen weiter!!!
Ein positives Erlebnis erzählt der Gast nur 4 Personen weiter!!!

Ein Gast der reklamiert ist ein wichtiger Gast. Er gibt uns die Möglichkeit zu reagieren, bzw. es wieder gut zu machen. Ein Gast der unzufrieden aus dem Hotel geht, ist das schlechteste was uns passieren kann.

Aufgabe „Rollenspiel“:

Führen Sie mit Ihrem Banknachbarn ein Telefongespräch zwischen einem Gast und einem Receptionisten. Der Gast möchte ein Zimmer reservieren. Beachten Sie Ihr „Mise-en-Place“!

Als Kontrolle kann folgende Checkliste verwendet werden. Sie dient zum Feedback und soll dem Receptionisten helfen, Fehler ausfindig zu machen. Füllen Sie dieses Kontrollblatt anschließend an des Gespräch aus, ein „+“ für beachtete Punkte, ein „-“, für nicht beachtete Punkte. Diskutieren Sie das Ergebnis mit Ihrem Partner.

	Pkte:					
Begrüßung verständlich	1					
Namen notiert + verw.	1					
Wunsch genau notiert	3					
Verkaufsförd. Argum.	2					
Zuerst Leistung, dann Preis genannt	1					
Alle Gastdaten notiert	3					
Anfrage wiederholt	1					
Rasche Erledigung zugesichert	1					
Verabschiedet	1					
Gesamteindruck	2					
Sicherheit/Kompetenz	2					
Gesamtpunktezahl	18					

Mise-en-place

- Kugelschreiber
- Reservierungsblatt
- Front Office Programm oder Reservierungsplan
- Hotelprospekt und Preisliste
-
-



Reservierungsannahme – Telefon klingelt

- Langsam und deutlich Betrieb und Namen nennen und Gast begrüßen
- **Namen** des Gastes auf Reservierungsblatt notieren
Anreise- bzw. **Abreisedatum** notieren
Zimmerwunsch notieren
!!! Diese 3 Informationen sind wichtig, um im Reservierungsplan nachschauen zu können, ob etwas frei ist und den Gast mit Namen ansprechen zu können.
- Den Gast um einen Moment Geduld bitten und im Reservierungsplan nachschauen, ob etwas frei ist.
- Dem Gast die Zimmermöglichkeiten sowie den Preis mitteilen und auch sofort auf dem Reservierungsblatt notieren.
- Alle Daten vom Gast aufnehmen
- Eventuelle Sonderwünsche notieren
- Alle aufgenommenen Daten wiederholen
- Zum Schluss dem Gast mitteilen, dass er eine Bestätigung erhalten wird und ihn bitten, diese zurück zu bestätigen
- Gast verabschieden und für die Reservierung danken.

Inland		Ausland		Französisch		Italienisch		Großbritannien		USA
A	Anton	A	Amsterdam	A	Anatole	A	Aosta	A	Arthur	Abie
Ä	Ärger	Ä	wird A.E.	-		-		-		
B	Berta	B	Baltimore	B	Berthe	B	Bari	B	Bernard	Baker
C	Cäsar	C	Casablanca	C	Célestin	C	Como	C	Charles	Charly
Ch	Charlotte	Ch	C.H.	-		-		-		
D	Dora	D	Dänemark	D	Désiré	D	Domodossola	D	Dorothy	Dog
E	Emil	E	Edinson	E	Eugène	E	Empoli	E	Elisabeth	Easy
F	Friedrich	F	Florida	F	Francois	F	Foggia	F	Frank	Fox
G	Gustav	G	Gallipolli	G	Gaston	G	Genova	G	George	George
H	Heinrich	H	Havanna	H	Henri	-		H	Henry	How
I	Ida	I	Italia	I	Irina	I	Imola	I	Isabel	Item
J	Josef	J	Jerusalem	J	Joseph	J	Jonio	J	John	Jug
K	Kaufmann	K	Kilogramm	K	Klébert	-		K	Kathleen	King
L	Ludwig	L	Liverpool	L	Louis	L	Lecce	L	Liverpool	Love
M	Martha	M	Madagaskar	M	Marcel	M	Milano	M	Margaret	Mike
N	Nordpol	N	New York	N	Nicolas	N	Napoli	N	Nancy	Nan
O	Otto	O	Oslo	O	Oscar	O	Otranto	O	Olive	Oboe
Ö	Ökonom	Ö	O.E.	-		-		-		
P	Paula	P	Paris	P	Pierre	P	Pistoia	P	Philip	Peter
Q	Quelle	Q	Quebec	Q	Quintal	-		Q	Question	Queen
R	Richard	R	Roma	R	Raoul	R	Roma	R	Rupert	Roger
S	Siegfried	S	Santiago	S	Suzanne	S	Sassari	S	Susan	Sugar
Sch	Schule	Sch	S.C.H.	-		-		-		
T	Theodor	T	Tripoli	T	Thérèse	T	Taranto	T	Tom	Tare
U	Ulrich	U	Uppsala	U	Ursula	U	Udine	U	Ulysses	Uncle
Ü	Übermut	Ü	U.E.	-		-				
V	Viktor	V	Valencia	V	Victor	V	Vicenza	V	Victory	Victor
W	Wilhelm	W	Washington	W	William	-		W	William	William
X	Xaver	X	Xanthippe	X	Xavier	-		X	Xylophone	X-ray
Y	Ypsilon	Y	Yokohama	Y	Yvonne	-		Y	Yankee	Yoke
Z	Zeppelin	Z	Zürich	Z	Zoé	Z	Zara	Z	Zinnia	Zebra

Wir benötigen nur die Buchstabiertabelle Inland!

Hotelprogramm



Fast jedes Hotel hat heutzutage ein „Front-Office“-Programm.
Das manuell geführte Reservierungsbuch ist immer seltener zu finden.

Welche Aufgaben kann ein solches Front-Office-Programm unter anderem übernehmen?

Zimmer-Reservierung

- Reservierung
- Reservierungsbestätigung
- Statistiken, Belegungsvorschau
- Gästedatenverwaltung
- Kontingentverwaltung
- Gruppenreservierung
- Anzeige des Zimmerstatus
- Online-Zimmerreservierung
-

Zimmer-Rechnung

- **Check-in/out**
- **Rechnungsstellung**
- **Automatisches Verbuchen des Arrangements**
- Automatisches Verbuchen von Leistungen der verschiedenen hotelinternen Abteilungen (Verbund)
- Verwaltung der Vorauszahlungen
-
-

Gästedatenverwaltung/Gästekartei

- Umsatzstatistik, Aufenthaltsstatistik, Verwaltung der persönl. Gästedaten
- **Definition verschiedener Gästetypen für Mailings**
- Verknüpfung Serienbrief mit Gästekartei
-
-

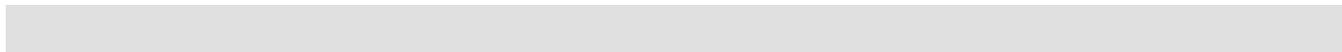
Tagesabschluss

- Tagesbericht
- Budgetvergleich/Vorjahresvergleich
- Umsatzstatistiken

Berichte

- Budgetvergleich
- Logiernächtestatistik
- Nationalitätenstatistik
- Durchschnittliche Aufenthaltsdauer
- Tagesgästelisten, Anreiseliste, Abreiseliste,...

Grundmaske erklären <ul style="list-style-type: none"> • Datum (Sa/So andersfarbig- Feiertage) • Immer auf aktuellem Datum • Zimmer/-kategorien, -beschreibungen • Menüs mit Untermenüs • Buttons 	
Reservierungseingabe Einzelreservierung Reservierungsmaske Kostenträger: macht dann Sinn, wenn eine Firma mehrerer Seminare im Monat hat und ich die Rg einmal im Monat schicke. <ul style="list-style-type: none"> • Wie bewege ich mich in Reservierungsmaske? • Gästekartei • Eingabe Gastdaten (auch ohne Reservierung) • Kontrolle Preis/Arrangement, Preis ändern • Verkürzen, verlängern, verschieben, löschen, Zimmerwechsel • Reservierung suchen Eingecheckten Gast suchen 	
Listendruck Liste Anreisen/Abreisen/Bleiber ausdrucken	
Check-in Gäste einchecken	
Leistungen buchen: Verschiedene Leistungen wie Minibar, Sauna, etc. auf die Rechnungen buchen	
Rechnungsmaske Rechnung erstellen	
Check-out: Gast auschecken	



Check-In

Vorbereitung auf die Anreisen (meist bereits am Vorabend)

- Anreiseliste für den nächsten Tag ausdrucken
- Gästekorrespondenz mit den Buchungen im PC vergleichen und auf Richtigkeit überprüfen (Arrangement, An-/Abreisedatum, Zimmerpreis, Sonderwünsche...)
- Gästebblätter nach Möglichkeit ausfüllen
- Korrespondenz zusammen mit Gästebblatt in die Ankunftsmappe legen

Die Gastanreise – Check-in

☺ Begrüßung des Gastes

☺ Gast auf Anreiseliste abhaken

☺ Überprüfung der Reservierung

☺ Ausfüllen bzw. Ergänzung des Gästebblattes

☺ Übergabe des Schlüssels und diverser Informationen das Hotel betreffend

☺ Begleiten des Gastes aufs Zimmer

☺ Erklären der Zimmereinrichtung

☺ Schönen Aufenthalt wünschen

Nacharbeit an der Rezeption

- Gastdaten mit Gästekartei im Computer vergleichen und evtl. Änderungen durchführen
- Gast einchecken (Rechnung wird eröffnet)

Die Meldevorschriften

Anmeldung

Gäste von Beherbergungsbetrieben haben sich unverzüglich nach der Ankunft, jedenfalls aber innerhalb von 24 Stunden anzumelden.

Die Anmeldung erfolgt durch Eintragung in das Gästebblatt.

Im Gästebblatt sind anzugeben:

- Angaben zur Person
- Angaben zur Herkunft
- Unterschrift
- bei Ausländern zusätzlich: Art des Reisedokuments, Ausstellungsbehörde, Nummer und Ausstellungsdatum.

Wichtig:

- Der Inhaber des Beherbergungsbetriebes ist für die ordnungsgemäße Vornahme der Eintragung verantwortlich. Die Meldevorschriften gelten nicht für das gastgewerbliche Betriebe im Sinne der Gewerbeordnung, sondern auch für Privatquartiere, Appartementshäuser und Campingplätze.
- Das Gästebblatt ist vom Gast persönlich zu unterschreiben. Weigert sich dieser die Unterschrift zu leisten, so muss vom Betriebsinhaber unverzüglich die Meldebehörde (Polizei) verständigt werden.
- Bei Minderjährigen oder Personen für die ein Sachverwalter bestellt ist trifft die Meldeverpflichtung den Erziehungsberechtigten bzw. Sachwalter. Ist dieser nicht vorhanden, den Unterkunftgeber.

Reisegruppen

Bei Reisegruppen ab 8 Personen (inkl. Reiseleiter), die nicht länger als eine Woche beherbergt werden, genügt eine Namensliste mit Angabe der Art der Reisedokumente, Ausstellungsbehörde und Nummer.

Wird der Aufenthalt später auf über 8 Tage ausgedehnt, so ist für die betreffenden Mitglieder der Reisegruppe eine gesonderte Anmeldung mittels Gästebblatt durchzuführen.

Familien:

Bei gleichzeitiger Anmeldung von Familien, deren Mitglieder denselben Wohnsitz und dieselbe Staatsangehörigkeit sowie denselben Familiennamen besitzen, kann die Eintragung gemeinsam auf einem Gästebblatt erfolgen. Reist ein Familienmitglied vorzeitig ab, ist wie bei Reisegruppen vorzugehen.

Lange Aufenthaltsdauer:

Dehnt ein Gast seinen Aufenthalt über einen Zeitraum von 2 Monaten aus, so muss er zusätzlich bei der Meldebehörde mittels Meldeschein gemeldet werden. Dies ist auch im Gästebblatt zu vermerken.

Abmelden

Bei Abreise des Gastes ist im Gästebblatt die Abmeldung vorzunehmen.

Gästebblattsammlung

Die für die Eintragung der Gästedaten bestimmte Gästebblattsammlung muss vom Inhaber des Beherbergungsbetriebes bei der Meldebehörde besorgt werden. Die Blöcke werden von der Meldebehörde signiert und sind im Betrieb aufzulegen.

die einzelnen Blätter weisen eine fortlaufende Nummerierung auf. Entsprechend dieser Nummerierung sind die Eintragungen in fortlaufender Reihenfolge vorzunehmen. Sie müssen vollständig, richtig und gut leserlich sein.

☞ Bei fehlerhaften Eintragungen darf das betreffende Blatt nicht entfernt werden. Es ist in diesem Fall mit dem Vermerk „ungültig“ zu entwerten.

Fach: HoRt	Stoff der 1. und 2. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
-----------------------------	---------------------------------------	---

Es muss dafür Sorge getragen werden, dass die Eintragungen Dritten gegenüber unzugänglich bleiben (Datenschutz). Den Organen der Melde- und Sicherheitsbehörden ist auf Verlangen jedoch jederzeit Einsicht zu gewähren.

Die einzelnen Gästebblätter müssen nach Abmeldung in einem von der Behörde signierten Ordner abgelegt werden. Sie sind vom Zeitpunkt der letzten Eintragung an 3 Jahre lang aufzubewahren.

Fremdenverkehrsstatistik

In Fremdenverkehrsgemeinden werden Statistiken über die Zahl der Ankünfte, Übernachtungen und Herkunftsländer der Gäste geführt. Je nach Gemeinde werden für diese Statistiken entweder Durchschriften von den Gästebblättern gesammelt oder eigene Betriebsbogen aufgelegt, die vom Betriebsinhaber auszufüllen sind.

Durchschriften von Gästebblättern

Die Gästebblattsammlung enthält für jedes Meldeblatt jeweils ein Statistikblatt für die Anmeldung und für die Abmeldung. Diese sind innerhalb einer Frist von 48 Stunden nach Ankunft bzw. Abreise des Gastes der Gemeinde zu übermitteln (Erstreckung auf maximal 72 Stunden kann gewährt werden, wenn der Betrieb schwer erreichbar ist).

Betriebsbogen:

Wo keine Erhebung mittels Durchschriften der Gästebblätter erfolgt, erhalten die Betriebe von der Gemeinde Betriebsbogen zugestellt. Diese müssen dann bis spätestens 5. des Folgemonats vollständig ausgefüllt retourniert werden.

Änderung zum Meldegesetz

Novelle BGBl. I Nr.28/2001 - Auszug

Anstelle der Gästebblattsammlung können Inhaber von Beherbergungsbetrieben die Meldedaten automationsunterstützt verarbeiten.

Ein ausgedrucktes und vom Gast unterschriebenes Gästebblatt muss im Betrieb 3 Jahre aufbewahrt bleiben.

Der Transport der Daten zur Gemeinde erfolgt in diesem Falle elektronisch.

<http://webtouristik.jet.at/novelle.asp>

Kontrollfragen

Warum muss ein Gästebuch geführt werden?

Wie viele Blätter umfasst ein Gästebuch samt Durchschlag?

Wer verlangt die Führung des Buches?

Wie werden die Angaben des Gastes überprüft?

Wer ist für die ordnungsgemäße Eintragung verantwortlich?

Wie lange muss die Gästebuchsammlung im Betrieb aufbewahrt werden?

Wie erfolgt die Eintragung bei einer Reisegruppe die weniger als eine Woche im Hotel gebucht hat?

Was muss getan werden, wenn der Gast seinen Aufenthalt über 2 Monate hinaus ausdehnt?

Check-Out

Die Gastabreise – Check-out

☺ Gast auf Abreiseliste abhaken

☺ Frage nach der Minibar

☺ Verbuchen der Minibar oder sonstiger noch offenen Leistungen

☺ Ausdruck einer Proforma-Rechnung

☺ Erklärung der Rechnung

☺ Eventuelle Korrekturen vornehmen, Gast nach Zahlungsart fragen

☺ Zahlungsart verbuchen und Zahlungsverkehr abwickeln (KK; Cash, Travellers Scheck,...) – Check-out im Front-Office Programm

☺ Frage nach Zimmerschlüssel

☺ Frage nach Gepäck und Auto

☺ Verabschiedung des Gastes

Korrespondenz & Ablage

Nachstehende telefonische Anfrage mit der Bitte um ein Angebot soll fachgerecht behandelt werden. Halten Sie die einzelnen Arbeitsschritte chronologisch fest. Verwenden Sie auch beiliegendes Reservierungsformular, sowie die zur Verfügung stehenden Ablage-Ordner.

- 1) Herr Dr. Stefan Stallgruber, Mauergasse 34, D-89000 München
Tel. 0049 89 222 222 222 , Handy: 0049 171 235623, Stammgast,
25.01.20.. – 4.2.20..
2 Doppelzimmer mit Bad, nebeneinander, inkl. Halbpension
Angenommen am 4.10.20., von dir

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 2) Am 15. Oktober 20.. ruft Frau Updiek an und teilt dir mit, dass Herr Dr. Stefan Stallgruber mit dem Angebot einverstanden ist und die Zimmer gerne reservieren möchte.

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 3) Am 20. Oktober 20.. ruft Frau Dr. Stallgruber an und bittet dich, am Anreisetag einen Blumenstrauß im Wert von € 50,- aufs Zimmer zu stellen, da ihr Mann genau an diesem Tag Geburtstag hat.

So gehe ich vor:

Ablageort:

- 4) Herr Dr. Stallgruber schickt die Reservierungsbestätigung unterschrieben zurück.

So gehe ich vor:

Ablageort:

Lösungen

Nachstehende telefonische Anfrage mit der Bitte um ein Angebot soll fachgerecht behandelt werden. Halte die einzelnen Arbeitsschritte chronologisch fest. Verwende auch beiliegendes Reservierungsformular, sowie die zur Verfügung stehenden Ablage-Ordner.

- 1) Herr Dr. Stefan Zerbelgruber, Mauergasse 34, D-89000 München
 Tel. 0049 89 222 222 222 , Handy: 0049 171 235623, Stammgast,
 25.01.20.. – 4.2.20..
 2 Doppelzimmer mit Bad, nebeneinander, inkl. Halbpension
 Angenommen am 4.10.20., von Ihnen

So gehe ich vor: **Reservierungsblatt vollständig ausfüllen (mit Preisen!!)**
Angebot schreiben
Angebot und Reservierungsblatt zusammenheften (Angebot oben).

Ablageort: **Angebotsordner/alphabetisch**

- 2) Am 15. Oktober 20.. ruft Frau Updiek an und teilt dir mit, dass Herr Dr. Stefan Zerbelgruber mit dem Angebot einverstanden ist und die Zimmer gerne reservieren möchte.

So gehe ich vor: **Auf Korrespondenz(Angebot) vermerken, dass Frau Updiek angerufen hat und man die Reservierung bestätigen kann. Datum und Unterschrift.**

Reservierung provisorisch im Computer eingeben mit Bemerkung „nebeneinander“.

Bestätigung schreiben (Option nicht vergessen, ca. 2-3 Wochen vor Anreise!), zusammenheften mit Angebot (Bestätigung oben).

Ablageort: **Reservierungsordner/Anreisedatum**

- 3) Am 20. Oktober 20.. ruft Frau Dr. Zerbelgruber an und bittet dich, am Anreisetag einen Blumenstrauß im Wert von € 50,- aufs Zimmer zu stellen, da ihr Mann genau an diesem Tag Geburtstag hat.

So gehe ich vor: **Auf Korrespondenz vermerken, dass man Blumenstrauß im Wert von € 50,- am Anreisetag aufs Zimmer stellen muss, mit wem man telefoniert hat, Datum, Unterschrift. Zusätzlich wird dieser Wunsch noch in der Agenda/Rezeptionskalender vermerkt, ebenfalls am Anreisetag(evt. Tag davor, damit man Strauß bestellen kann)**

Ablageort: **Bleibt im Reservierungsordner/Anreisedatum**

- 4) Herr Dr. Zerbelgruber schickt die Reservierungsbestätigung unterschrieben zurück.

So gehe ich vor: **Im Computer auf definitiv ändern, Bestätigung mit Korrespondenz zusammenheften (Bestätigung von Herrn Zerbelgruber oben) und ablegen.**

Ablageort: **Reservierungsordner/Anreisedatum**

Reservierungsformular

Schulhotel am Bodensee

Althofenweg 1
 6911 Lochau
 Tel. (+43 5574) 429 06
 Fax (+43 5574) 429 06-29
 E-Mail: info@schulhotelambodensee.at



Angebot

Angebot mit prov. Reservierung

Prospekt

Anreise: _____ Abreise: _____ Nte.: _____

Zimmer/Arrangement/Preis:

Besonderes: _____

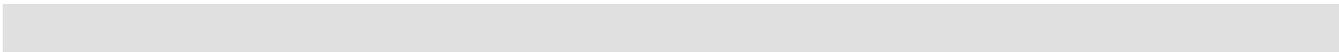
Name/Vorname: _____

Adresse: _____

Tel.-Nr. /Fax-Nr.: _____

E-mail: /Handy: _____

Aufgenommen von: _____ am: _____



Fach: HoRt	Stoff der 1. und 2. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	--------------------------------	---

Bettenauslastung

1. Ein Hotel hat 220 Tage geöffnet. Es verfügt über 13 EZ und 7 DZ. Es wurden 4380 Übernachtungen gezählt. Wie hoch ist die Bettenauslastung in %? Wieviele Übernachtungen muss das Hotel erzielen, damit es eine 95%ige Auslastung erreicht?
3. Ein Hotel hat 280 Tage geöffnet. Die maximale Auslastung beträgt 24920 Übernachtungen. Wie viele Betten hat das Hotel? Wie viele Übernachtungen müsste das Hotel erzielen, um eine 90%ige Auslastung zu erreichen?

Schulhotel am Bodensee

Althofenweg 1
 6911 Lochau
 Tel. (+43 5574) 429 06
 Fax (+43 5574) 429 06-29
 E-Mail: info@schulhotelambodensee.at



Zimmerpreistabelle in €

Preise pro Zimmer/Tag inklusive Frühstück

Kategorie	
Einzelzimmer	47,00
Doppelzimmer	86,00
Appartement 3 Personen	153,00
Appartement 4 Personen	188,00
Aufzahlung Halbpension pro Person/Tag	11,00
Aufzahlung Vollpension pro Person/Tag	18,00
Hund/Tag ohne Futter	5,00
Garage/Tag	7,00

Die im Zimmerpreis enthaltene Gästetaxe beträgt € 1,50
(Kinder bis einschl. 12. Lebensjahr bezahlen keine Gästetaxe)

Kinder im Zimmer der Eltern

	Übernachtung/Frühstück	Halbpension	Vollpension
Bis einschl. 3 Jahre	Frei	Frei	Frei
Bis einschl. 6 Jahre	20,00	25,00	35,00
Bis einschl. 12 Jahre	25,00	35,00	45,00

Unsere Preise verstehen sich pro Zimmer/Tag inklusive Frühstück und enthalten
 alle Abgaben, Steuern und Bedienungsgeld.

2. Klasse HGA - Lehrstoffverteilung

Schwerpunkte sind **rot** markiert.

Woche	Std	Lehrstoff/Lernfelder	Buch	Kompetenzen
1	7	Front- und Backoffice Kommunikationsgeräte Wiederholung Hotelverwaltungsprogramm, Check-in, Check-out, Reservierungsannahme, Outlook		<ul style="list-style-type: none"> kennt das Hotelprogramm Gastrodat mit allen Funktionen kann Check-in und Check-out fachgerecht abwickeln kann eine tel. Reservierung fachgerecht durchführen kann mit Outlook fachgerecht kommunizieren
2	7	Management des Gästekontaktes Reklamationsbehandlung Zimmerwechsel Stressday		<ul style="list-style-type: none"> wickelt eine Reklamation in einem Rollenspiel fachgerecht ab kann einem Gast einen Zimmerwechsel verkaufen, im Hotelprogramm entsprechend umbuchen und die Informationen an die betroffenen Abteilungen weiterleiten in einem Rollenspiel mit einer realen Hoteldatenbank und Korrespondenz bewältigt der Schüler/in mehrere Aktionen gleichzeitig und fachlich richtig.
3	7	Gästabrechnungen: Hotelrechnung, Rechnungserstellung, Rechnungslegung Stressday <ul style="list-style-type: none"> Bestandteile der Rechnung 		<ul style="list-style-type: none"> in einem Rollenspiel mit einer realen Hoteldatenbank und Korrespondenz bewältigt der Kandidat mehrere Aktionen (Check-in, Check-out, Reservierungsanfrage, Auskunft und Reklamation) gleichzeitig und fachlich richtig. kann eine Rechnung mit allen gesetzlichen Bestandteilen in Word ausstellen
4	7	Aktiver Verkauf Stressday Aktiver Verkauf von Hotelleistungen am Telefon und im Haus		<ul style="list-style-type: none"> in einem Rollenspiel mit einer realen Hoteldatenbank und Korrespondenz bewältigt der Kandidat mehrere Aktionen (Check-in, Check-out, Reservierungsanfrage, Auskunft und Reklamation) gleichzeitig und fachlich richtig. kann verkaufsfördernd argumentieren und Leistungen im und außer Haus verkaufen

5	7	Zahlungsarten, Fremdwährungen Stressday Zahlungsarten: Voucher, Kreditkarte, Travellers Check, Bankomatkarte (mit Theorie) Fremdwährungen		<ul style="list-style-type: none"> • in einem Rollenspiel mit einer realen Hoteldatenbank und Korrespondenz bewältigt der Kandidat mehrere Aktionen (Check-in, Check-out, Reservierungsanfrage, Auskunft und Reklamation) gleichzeitig und fachlich richtig. • kann verschiedene Zahlungsarten fachlich richtig entgegennehmen, kennt die Sicherheitsmerkmale und wählt die richtige Zahlungsart im Hotelprogramm • Kann Fremdwährungen entgegennehmen und im Hotelprogramm verbuchen
6	7	Management des Gästekontaktes Gruppenreservierungen im Hotelverwaltungsprogramm		<ul style="list-style-type: none"> • kann Gruppen im Hotelprogramm einbuchen, Leistungen auf einem Gruppenmaster aufbuchen und die dazugehörige Korrespondenz erstellen
7	7	Werbemittel: Erstellen von innerbetrieblichen Informationen und Ankündigungen, Kommunikationsgeräte		<ul style="list-style-type: none"> • wählt ein Thema und plant im Team einen optisch ansprechenden Displaytisch • bereitet wichtige Informationen für den Gast verkaufsfördernd und verständlich auf • präsentiert die Arbeit des Teams
8		Organisation, Planung und verkaufsfördernde Präsentation von Zusatzverkäufen in Form von Displaytischen		

Fach: HoRt	Stoff der 1. und 2. Klasse HGA	 Landesberufsschule Lochau
---------------	--------------------------------	--

Reklamation

Ziel: Der Lehrling ist in Problemsituationen in der Lage, richtige Worte finden, geschickt reagieren und zuhören zu können.

Beispiel einer Problemsituation:

Herr und Frau Romelt, langjährige Stammgäste, beschwerten sich in der gut besetzten Hotelhalle, dass auf ihrer Hotelrechnung (Proforma-Rechnung) zu viele Getränke verbucht worden sind. Herr Romelt wird dabei auch ziemlich laut. Das wird er nicht bezahlen! Fräulein Daniela, die Rezeptionistin, bedauert sogleich die Tatsache¹ und lädt die beiden auf eine Tasse Kaffee in das Büro, wo sie ungestört das Problem besprechen können². Das Ehepaar Romelt nimmt in bequemen Sesseln Platz³. Fräulein Daniela nimmt sich sogleich einen Block und Schreibzeug zur Hand⁴. Frau Romelt scheint sich etwas beruhigt zu haben, während ihr Gatte immer noch leise vor sich hin schimpft und nun auch das Service kritisiert. Als Fräulein Daniela sich nochmals mit sehr ruhiger Stimme⁵ im Namen des Hotels für den Vorfall entschuldigt,⁶ wird auch Herr Romelt ruhiger.

Fräulein Daniela erkundigt sich nach dem Hauptproblem und findet heraus, dass lediglich zwei Gläser Bier, ein Campari und zwei Gläser Wein irrtümlich auf deren Rechnung gelangt sind⁷. Während Herr Romelt aufzählt, nickt Daniela gelegentlich mit dem Kopf und gibt zu erkennen, dass sie sehr daran interessiert ist, die Dinge wieder in Ordnung zu bringen⁸. Sie notiert mit und fasst dann zusammen⁹: „Wir haben Ihnen also € 13,00 zu viel verrechnet“¹⁰. Sie stellt im Gespräch auch fest, dass das Ehepaar jeden Abend mit der Familie Huemer in der Kaminstube zusammen sitzt und auch gemeinsam bestellt. Herr Romelt meint auch, dass die fälschlich verrechneten Getränke auf die Rechnung der Huemer's gehörten.

Daniela überdenkt kurz, wie sie sich verhalten sollte. Einerseits könnte sie die Rechnung auf Huemer's umbuchen, andererseits hatte sich herausgestellt, dass Herr Romelt wohl für alle bestellt hatte, aber der Meinung war, der Kellner würde die Getränke auf verschiedene Zimmer aufteilen. Auch Herr Huemer gilt als kritischer, aber guter Gast. Eigentlich wäre das Hotel im Recht! Schließlich bedankt sich Daniela, dass Herr und Frau Romelt den Missstand vorgebracht haben¹¹ und schlägt vor¹²: „Wenn Sie einverstanden sind, werden wir den Betrag auf Ihrer Rechnung gutschreiben und auch nicht auf die Rechnung der Huemer's setzen. Vielleicht war Herr Huemer der Meinung, Sie hätten ihn eingeladen, weil Sie die Getränke bestellt haben.“

Dann bittet sie die Romelt's noch, immer den Restaurantbeleg am gleichen Abend zu kontrollieren und auch abzuzeichnen. Herr Romelt ist einverstanden und wünscht aber sofort, dass sie den Kellner anruft und ihm den Auftrag gibt, dies von sich aus zu tun. Darauf geht Daniela jedoch nicht ein, sie würde das mit dem Kellner gerne persönlich besprechen¹³. Dann lenkt Daniela das Gespräch auf Angenehmeres und macht Frau Romelt ein Kompliment für ihre Ausdauer bei deren 5-stündigen Wanderungen.

Nach dem Gespräch nimmt Daniela Kontakt mit dem Service auf und schildert das Problem. Sie macht auch eine Notiz im Reklamationsheft und vermerkt den Vorfall in der Gästekartei des Herrn Romelt. So möchte sie verhindern, dass es im nächsten Jahr ähnliche Probleme gibt. Schon am nächsten Tag überprüft Daniela persönlich, ob die Restaurantbelege auch unterschrieben sind. Als sie Herrn Romelt an der Tagesbar sieht, erkundigt sie sich zuerst nach seinem Befinden und schließlich fragt sie auch, ob sich die Probleme erledigt hätten. Herr Romelt äußert sich nun sehr zufrieden.



Ordnen Sie die folgenden Grundsätze den nummerierten und unterstrichenen Textstellen zu. Tragen Sie dann die Code-Buchstaben in die Lösungszeilen ein.

- R** Zum Punkt kommen
- I** Keine Zuhörer bei Reklamationen
- H** Notizen machen
- E** Aktiv zuhören
- A** Ruhe bewahren
- S** Dem Bedauern Ausdruck verleihen
- H** Nicht vor dem Gast telefonieren
- N** Zusammenfassung machen
- T** Neutral entschuldigen
- E** Danken, dass sich der Gast mitteilt
- E** Entspannte Situation herbeiführen
- T** Thema versachlichen
- C** Evtl. gemeinsam Lösungswege suchen
- T** Kontrollieren, ob die Verbesserungsmaßnahmen gegriffen haben

Die Lösung:

1	2	3

4	5	6	7	8	9

10	11	12	13	14

Merke: Ein negatives Erlebnis erzählt der Gast zehn Personen weiter!!!
Ein positives Erlebnis erzählt der Gast nur vier Personen weiter!!!

Zahlungsarten

Barzahlung

Banknoten - Sicherheitsmerkmale

In die Euro-Banknoten wurde eine Reihe von Sicherheitsmerkmalen eingearbeitet, damit Sie eine echte Banknote leicht auf einen Blick erkennen können.

	Besondere Drucktechniken verleihen den Banknoten ihre einzigartige Struktur. „ Fühlen “ Sie die Struktur!
	Betrachtet man die Banknote im Gegenlicht , so erkennt man drei Sicherheitsmerkmale: <ul style="list-style-type: none"> • das Wasserzeichen • der Sicherheitsfaden • das Durchsichtsfenster Alle drei Merkmale sind sowohl auf der Vorder- als auch auf der Rückseite echter Banknoten zu erkennen.
	Wenn Sie die Banknote kippen , erscheinen auf der Vorderseite der Banknoten das Euro-Symbol. Bei den niederen Stückelungen erscheint die Wertbezeichnung im Folienstreifen auf der Vorderseite und der Glanzeffekt des aufgetragenen Iridinstreifens auf der Rückseite. Bei den hohen Stückelungen erscheint das Architekturmotiv und die Wertbezeichnung im Folienelement auf der Vorderseite und die optisch variable Farbe des Iridinstreifens auf der Rückseite.

Münzen

Die Euro-Münzen werden ebenfalls nach einer aufwändigen technischen Spezifikation hergestellt, die Fälschungen erschwert und leicht erkennbar macht. Insbesondere bei den 1- und 2-Euro-Münzen wurden anspruchsvolle Sicherheitsmerkmale integriert.

Die 1- und 2-Euro-Münzen werden in einer speziellen Bimetalltechnik hergestellt, die sie besonders fälschungssicher macht. Der Rand der 2-Euro-Münze wird mit einer Schriftprägung versehen. Die Euro-Münzen weisen außerdem maschinenlesbare Merkmale von höchstem Sicherheitsstandard auf. Sie können in allen Münzautomaten des gesamten Euro-Währungsgebiets verwendet werden — unabhängig von dem Teilnehmerstaat, in dem sie ausgegeben wurden.

Maestro oder Quick

Maestro bedeutet, dass Sie mit Ihrer Maestro-Karte (früher: Bankomatkarte) und ihrem persönlichen Code an Bankomat-Kassen zahlen und Bargeld an Bankomaten beheben können - und das weltweit. Überall, wo Sie das Maestro-Zeichen sehen.



Eurocard/Mastercard

Mit Eurocard/Mastercard können Sie bei über 31 Millionen Vertragspartnern, davon allein ca. 90.000 in Österreich bargeldlos bezahlen. Außerdem können Sie bei weltweit 447.000 Geldinstituten und 825.000 Geldausgabeautomaten Tag und Nacht Bargeld beheben. Mit der MasterCard können Sie auch Hotels reservieren und bezahlen, Mietwagen ohne Kautions leihen, parken und tanken, telefonieren, Tickets reservieren und vieles mehr.

Sicherheitsmerkmale:



Unter ultraviolettem Licht werden auf der Kartenvorderseite die Buchstaben „M“ und „C“ sichtbar.

Farbiges Mastercard-Logo, sieht auf der ganzen Welt gleich aus.

Hologramm: zwei ineinander greifenden Weltkugeln mit Kontinenten, die sich beim Kippen zu bewegen scheinen

Hochprägung: Karteninformationen heben sich von der Oberfläche ab.

Alle Mastercard – Kartennummern beginnen mit „5“. Weiters müssen die ersten vier Stellen der geprägten Kartennummer mit dem unterhalb gedruckten Wert übereinstimmen.

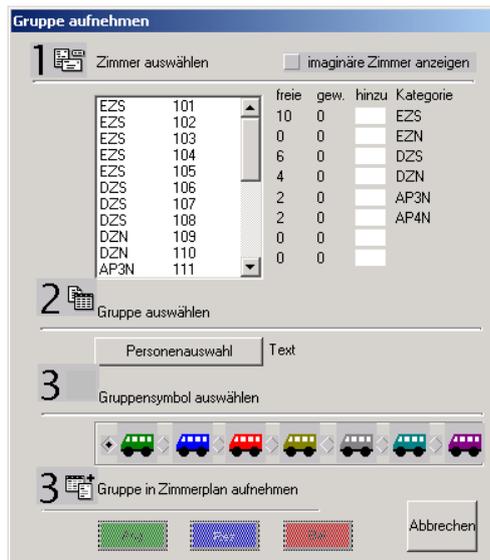
Das Mastercard – Sicherheitszeichen befindet sich in der Zeile der Gültigkeitsdaten

Gruppenreservierungen in Gastrodat

Wichtig: Der Kassentreiber muss aktiv sein (rote Kassa in der Taskleiste). Wenn er nicht aktiv ist, bitte über Start-Programme-Gastrodat-Kassenlink starten.

(Der Kassentreiber aktualisiert die eingetragenen Gäste bei Umbuchungen, Listenerstellung, etc.)

Termin der Gruppe markieren – auf Menüpunkt „Gruppe“ gehen – Gruppe anlegen –



3 Schritte sind durchzuführen:

- 1) Auswahl der Zimmer: freie Zimmer bzw. Anzahl freier Zimmer werden angezeigt. Mit der Steuerungstaste kann ich Zimmer auswählen. Entweder gezielt Zimmernummern auswählen, oder in Spalte „hinzu“ die Anzahl der gewünschten Zimmer pro Kategorie eintragen.
- 2) Personenwahl: er geht in Gästekartei – Gast auswählen – Farbe für Gruppe auswählen
- 3) Gruppe in Zimmerplan aufnehmen: Auf A/R oder B gehen.

Gruppen Nr.: 90

GruppenNr.: 90 Anreise: 03.07.2005 Abreise: 10.07.2005

ändern Dauer ändern Ang Bel Res Check Out

Nr.	Zust.	Tel.	Zimmer	RT1	RT2
001	RES	A	DZS 206	Mercedes Benz AG	
002	RES	A	DZN 110	Mercedes Benz AG	
003	RES	A	DZN 109	Mercedes Benz AG	
004	RES	A	DZS 108	Mercedes Benz AG	
005	RES	A	DZS 107	Mercedes Benz AG	
006	RES	A	DZS 106	Mercedes Benz AG	
007	RES	A	EZS 105	Mercedes Benz AG	
008	RES	A	EZS 104	Mercedes Benz AG	
009	RES	A	EZS 103	Mercedes Benz AG	
010	RES	A	EZS 102	Mercedes Benz AG	
011	RES	A	EZS 101	Mercedes Benz AG	

Termine löschen
Pensionsart
Termininfo 1,2,3..
Rechnungsträger 1
PAX

Tel. ein
Tel. aus
Weckruf
Weckruf löschen

OK Cancel

Alle Zimmer markieren – Rechnungsträger 1 (er fragt ab, wie der Gastname für das Zimmer ist) – Gastnamen eintragen –

ASTROdat 64.166 - [03.07.2005 - 10.07.2005]

datei Fenster Gehezu Bearbeiten Extras Ansicht Format Filter Gruppe Hilfe

Gruppen Nr.: 90

GruppenNr.: 90 Anreise: 03.07.2005 Abreise: 10.07.2005

ändern Dauer ändern Ang Bel Res Check Out

Nr.	Zust.	Tel.	Zimmer	RT1	RT2
001	RES	A	DZS 206	Fischer	[Mercedes Benz AG]
002	RES	A	DZN 110	Müller	[Mercedes Benz AG]
003	RES	A	DZN 109	Kobler	[Mercedes Benz AG]
004	RES	A	DZS 108	Huber	[Mercedes Benz AG]
005	RES	A	DZS 107	Mayer	[Mercedes Benz AG]
006	RES	A	DZS 106	Jugsik	[Mercedes Benz AG]
007	RES	A	EZS 105	Delpin	[Mercedes Benz AG]
008	RES	A	EZS 104	Forer	[Mercedes Benz AG]
009	RES	A	EZS 103	Fischer	[Mercedes Benz AG]
010	RES	A	EZS 102	Müller	[Mercedes Benz AG]
011	RES	A	EZS 101	Kofler	[Mercedes Benz AG]

Termine löschen
Pensionsart
Termininfo 1,2,3..
Rechnungsträger 1
PAX

Tel. ein
Tel. aus
Weckruf
Weckruf löschen

OK Cancel

Falsch eingetragenen Namen muss man in der Reservierungsmaske der jeweiligen Reservierung ändern. Geht nicht im Gruppenreservierungsfenster.

Reiseleiter vermerken: Zimmer des Reiseleiters anklicken – Terminfor 1,2,3 anklicken – in Termininfo1 Bemerkung „Reiseleiter“ eintragen.

Ganze Gruppe markieren – auf Pensionsart gehen, wenn z.B. die Gruppe an einem Tag HP hat, an den anderen ZF.



Alle Einzelzimmer markieren – „PAX“ anklicken – 1 Person eintragen, nun zeigt er im Reservierungsplan F1 bei der Reservierung. Dann alle Doppelzimmer anklicken – „PAX“ anklicken – 2 Personen eintragen, nun zeigt er im Reservierungsplan F2 bei den Doppelzimmern.

OK – Reservierungseingabe abschließen

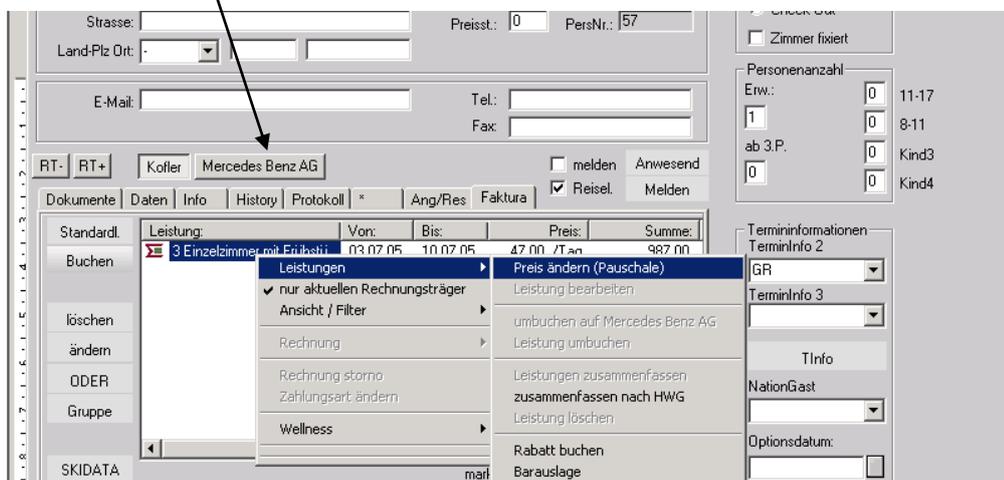
Gruppen – Check-in

Eine Reservierung anklicken – Gruppe – Gruppenattribut ändern – alle Zimmer der Gruppe markieren, die man einchecken möchte, auf „B“ gehen.

Rechnungserstellung für Gruppe:

Zimmer des Reiseleiters doppelklicken – hier buchen wir nun die gesamten Zimmer auf – 5 Einzelzimmer,... Achtung: Rechnungsträger ist die Mercedes Benz AG – anklicken und dann erst buchen.

Preisänderungen einer Rack-Rate: Leistung buchen- Leistungen zusammenfassen durch Anklicken der „Tabellenüberschrift : Leistungen“ - rechte Maustaste – Preis ändern – neuen Preis eingeben. Er berechnet den neuen Preis für Frühstück, etc. vom neuen Preis rückwärts selbst aus.



Da Gruppe am 6.7. Halbpension hat, buchen – Speisen – Halbpension – ok – Halbpension im Fenster „buchen“ anklicken und Anzahl und Datum, wann das gebucht werden soll eingeben.

Standardl.	Leistung	Von	Bis	Preis	Summe
Buchen	5 Einzelzimmer mit Frühstü...	03.07.05	10.07.05	38,50	1347,...
	└ 5 Frühstück	03.07.05	10.07.05	7,00	245,00
	└ 5 Ortstaxe	03.07.05	10.07.05	1,50	52,50
	5 Doppelzimmer mit Frühst...	03.07.05	10.07.05	69,00	2898,...
	└ 6 Frühstück 2 Personen	03.07.05	10.07.05	14,00	588,00
	└ 6 Ortstaxe 2 Personen	03.07.05	10.07.05	3,00	126,00
ODER	16 Halbpension	06.07.05	07.07.05	11,00	176,00

markierte Summe: € 0,00

Minibarkonsumationen oder andere Leistungen der Gäste verbuchen, auf den richtigen Rechnungsträger!!

Umbuchen auf anderen Leistungsträger:

Alle Leistungen markieren, hier Erdnüsse– rechte Maustaste – umbuchen auf Mercedes Benz AG.

Gast suchen neuer Gast Kategorie Briefvorlage Standardbrief Anzahlung Rechnung Pensionsart zus. Felder

Mercedes Benz AG - 7 Tage (03.07.2005 - 10.07.2005) - EZS 101

Titel / Name: Mercedes Benz AG Anr. Brief:
 Vorname: Anrede:
 ErgName: Briefspr: D Deutsch
 Strasse: Preisst.: 0 PersNr.: 29
 Land-Plz Ort:
 E-Mail: Tel.:
 Fax:

Status:
 Angebot
 Reservierung
 Check In
 Check Out
 Zimmer fixiert

Personenanzahl:
 Erw.: 0 11-17
 1 8-11
 ab 3.P. 0 Kind3
 0 0 Kind4

RT- RT+ Kofler Mercedes Benz AG melden Anwesend
 Reisel. Melden

Standardl.	Leistung:	Von:	Bis:	Preis:	Summe:
Buchen	5 Einzelzimmer mit Frühstü...	03.07.05	10.07.05	38.50	1347...
	5 Frühstück	03.07.05	10.07.05	7.00	245.00
	5 Ortstaxe	03.07.05	10.07.05	1.50	52.50
löschen	6 Doppelzimmer mit Frühst...	03.07.05	10.07.05	69.00	2898...
	6 Frühstück 2 Personen	03.07.05	10.07.05	14.00	588.00
ändern	6 Ortstaxe 2 Personen	03.07.05	10.07.05	3.00	126.00
ODER	16 Halbpension	06.07.05	07.07.05	11.00	176.00
Gruppe	1 Erdgeschoss	03.07.05	04.07.05	1.50	1.50

SKIDATA

Leistungen
 nur aktuellen Rechnungsträger
 Ansicht / Filter
 Rechnung
 Rechnung storno
 Zahlungsart ändern
 Wellness
 Preis ändern (Pauschale)
 Leistung bearbeiten
umbuchen auf Kofler
 Leistung umbuchen
 Leistungen zusammenfassen
 zusammenfassen nach HWG
 Leistung löschen
 Rabatt buchen
 Barauslage

Termininformationen
 TerminInfo 2: GR
 TerminInfo 3:
 TInfo
 NationGast:
 Optionsdatum:

Zeichnen AutoFormen
 Seite 4 Ab 1 414 Bei 10.2 cm Ze 7 Sp 48 MAK ÄND ERW ÜB Deutsch/De

Standards der LBS Lochau fürs Arbeiten an der Rezeption

Fachgerechtes Arbeiten an der Rezeption

Anfrage/Angebot

- Begrüßung verständlich
- Namen notieren
- Gast mit Namen ansprechen
- An-/Abreisedatum notieren
- Zimmerwunsch/Arrangement
- Preisauskunft
- Notwendige Gastdaten notieren (z.B. Tel.-Nr.)
- Anfrage wiederholen
- Rasches Erledigen zusichern
- Dank + Verabschiedung

Reservierung

- Begrüßung verständlich
- Namen notieren
- Gast mit Namen ansprechen
- ggf. Korrespondenz herausuchen
- An-/Abreisedatum notieren
- Reservierung wiederholen
- Dank + Verabschiedung

Änderung

- Begrüßung verständlich
- Namen notieren
- Gast mit Namen ansprechen
- Änderung genau notieren
- Änderung wiederholen
- Änderung auf Korrespondenz
- Änderung im Hotelprogramm
- Verabschiedung

Check-in

- Begrüßung + small talk
- Gästebrett
- Auf Anreiseliste abhaken
- Überprüfen der Reservierung
- Schlüssel, Info, Gepäck, Auto
- Weg zum Zimmer erklären/zeigen
- Schönen Aufenthalt wünschen
- Check-in am Computer
- Datenvergleich

Check-out

- Begrüßung – small talk
- Frage nach Minibar etc.
- Leistungen buchen, korrigieren
- Erklären Proforma-Rechnung
- Zahlung buchen
- Check-out, Rechnung drucken
- Verabschieden
- Wo ist der Schlüssel?
- Auf Abreiseliste abhaken

Information

- Eingehen auf Anfrage
- Qualität der Auskunft

Reklamation

- Entschuldigung
- Auf Reklamation eingehen
- Reklamation protokollieren
- Lösungsangebot
- Reklamation bearbeiten/weiterleiten
- „Ich werde mich darum kümmern...“

Organisation

- Ordnung am Arbeitsplatz
- Übersicht
- Handschrift (z.B. auf Korrespondenz)
- Rationelle Arbeitsweise

Gesamteindruck

- Kompetenz
- Freundlichkeit
- Sprachlicher Ausdruck/Gewandtheit