RezeptionistIn

Im BIS anzeigen

Haupttätigkeiten
RezeptionistInnen sind für die Gästebetreuung vor allem bei Ankunft und Abreise zuständig. Während des Aufenthaltes stellt der Empfangsbereich (Rezeption) für die Gäste eine Anlaufstelle für Wünsche, Fragen und Beschwerden dar. In der Regel werden in Hotel- und Beherbergungsbetrieben an der Rezeption bei der Abreise die Endabrechnungen erstellt. Weitere Aufgabenbereiche sind die Entgegennahme von Buchungen und Zimmerreservierungen, E-Mail- und Telefonverkehr, die Zimmereinteilung und -ausgabe sowie die Verwaltung der Gästedateien.
In großen Unternehmen und Institutionen gehört zu den Aufgaben der RezeptionistInnen der KundInnenempfang, die Ausstellung von Besucherausweisen und die Weiterleitung der KundInnen zu den gewünschten Ansprechpersonen.

Beschäftigungsmöglichkeiten
Beschäftigung bieten Beherbergungsbetriebe, Kuranlagen, Gesundheitszentren, Seniorenresidenzen aber auch Empfangsbereiche großer Unternehmen und öffentlicher Verwaltungseinrichtungen.

Aktuelle Stellenangebote
.... in der online-Stellenvermittlung des AMS (eJob-Room): **759** zum AMS-eJob-Room

In Inseraten gefragte berufliche Kompetenzen
- Administrative Bürotätigkeiten
- Aida.X
- Beschwerdemanagement
- Check-in der Gäste
- Check-out der Gäste
- Easybooking
- Englisch
- Erledigung der Hotelkorrespondenz
- Erstellung von Zimmerangeboten
- Fidelio
- Freizeitberatung
- Galileo (Buchungssoftware)
- Gästebetreuung in der Beherbergung
- Protel
- Unternehmenssoftware Tourismus, Gastgewerbe, Freizeitwirtschaft, Sport

Weitere berufliche Kompetenzen

Berufliche Basiskompetenzen
- Gästebetreuung
- Hotelrezeption
- Telefonieren

Fachliche berufliche Kompetenzen
- Betriebswirtschaftliche Anwendungssoftware-Kenntnisse
  - Branchenspezifische Unternehmenssoftware (z. B. MEWS, Micros, Gastrodat, Protel, Amadeus, Fidelio, Hotelsoftware)
- Betriebswirtschaftskenntnisse
  - Kalkulation (z. B. Preispolitik)

- Büro- und Verwaltungskenntnisse
  - Administrative Bürotätigkeiten (z. B. Postverwaltung, Terminkoordination)
  - Korrespondenzabwicklung (z. B. E-Mail-Kommunikation)
  - Telefonierkompetenz (z. B. Telefonieren, Entgegennahme und Weiterleitung von Anrufen)
- E-Commerce-Kenntnisse
  - E-Commerce-Software (z. B. Bedienen von Online-Buchungsplattformen)
- EDV-Anwendungskenntnisse
  - Bedienung von betriebsinterner Software
  - Datenpflege
  - Internet-Anwendungskenntnisse
  - Bürosoftware-Anwendungskenntnisse (z. B. Tabellenkalkulationsprogramme-Anwendungskenntnisse, Textverarbeitungsprogramme-Anwendungskenntnisse, E-Mail-Programme-Anwendungskenntnisse)
- Fremdsprachenkenntnisse
  - Englisch
- Gästebetreuung
  - Freizeitberatung
  - Gästeempfang
- Gastronomiemanagementkenntnisse
  - Mise en Place
- Hotellerie- und Beherbergungskenntnisse
  - Gästebetreuung in der Beherbergung (z. B. Conciergedienst)
  - Hotelrezeption (z. B. Bearbeitung von Buchungen, Abrechnung von Gästezimmern, Reservierungsannahme, Channel Management, Zimmereinteilung, Hotel-Reservierungsmanagement)
- Kundenbetreuungskenntnisse
  - Auskunftsdienst
  - Beschwerdemanagement
  - StammkundInnenbetreuung
- Rechnungswesen-Kenntnisse
  - Externe Rechnungslegung (z. B. Basiswissen Buchhaltung, Tagesabrechnung)
- Reiseleitung und Reiseorganisation
  - Zimmervermittlung
  - Reiseplanung (z. B. Reisebuchung)
- Sachbearbeitung
  - Auftragsabwicklung (z. B. Angebotserstellung)
- Verkaufskenntnisse
  - Kassieren im Verkauf (z. B. Kassenabrechnung)

Überfachliche berufliche Kompetenzen

- Diskretion
- Frustrationstoleranz
- Gutes Auftreten
- Kommunikationsstärke
  - Sprachliche Ausdrucksfähigkeit
- Organisationstalent
- Selbstständige Arbeitsweise
- Teamfähigkeit
  - Konfliktfähigkeit

Digitale Kompetenzen nach DigComp

1 Grundlegend		2 Selbstständig		3 Fortgeschritten		4 Hoch spezialisiert	

Beschreibung: RezeptionistInnen sind vor allem in der Lage, alltägliche und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte zur Kommunikation, Zusammenarbeit und Dokumentation zu nutzen und berufsspezifische digitale Geräte zuverlässig zu bedienen. Sie lösen alltägliche Probleme selbstständig oder unter Anleitung, kennen die betrieblichen Datensicherheitsregeln und sorgen in ihrem Verantwortungsbereich für deren Einhaltung.

Detailinfos zu den digitalen Kompetenzen

Kompetenzbereich	Kompetenzstufe(n) von ... bis ...								Beschreibung
0 - Grundlagen, Zugang und digitales Verständnis	1	2	3	**4**	**5**	6	7	8	RezeptionistInnen müssen allgemeine und berufsspezifische digitale Anwendungen und Geräte (z. B. Hotelsoftware, Reservierungssysteme, Online-Buchungsplattformen) in alltäglichen und neuen Situationen routiniert bedienen und anwenden können.
1 - Umgang mit Informationen und Daten	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	RezeptionistInnen können selbstständig für ihre Arbeit erforderliche Informationen recherchieren, erfassen, vergleichen, beurteilen und in ihrer Tätigkeit anwenden und arbeitsrelevante Daten mit betriebsüblichen Mitteln abrufen und nutzen.
2 - Kommunikation, Interaktion und Zusammenarbeit	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	RezeptionistInnen können alltägliche und betriebsspezifische digitale Geräte in komplexen Arbeitssituationen zur Kommunikation und Zusammenarbeit mit KollegInnen, MitarbeiterInnen und Gästen einsetzen.
3 - Kreation, Produktion und Publikation	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	RezeptionistInnen müssen digitale Inhalte, Informationen und Daten selbstständig erfassen und in bestehende digitale Anwendungen einpflegen können.
4 - Sicherheit und nachhaltige Ressourcennutzung	1	2	**3**	**4**	5	6	7	8	RezeptionistInnen sollten ein erhöhtes Bewusstsein zur Bedeutung des Datenschutzes und der Datensicherheit haben, kennen die grundlegenden betrieblichen Regeln und halten sie ein.
5 - Problemlösung, Innovation und Weiterlernen	1	**2**	**3**	4	5	6	7	8	RezeptionistInnen erkennen Probleme mit digitalen Geräten und Anwendungen bei ihrer Arbeit und können einfache klar definierte Probleme selbstständig lösen bzw. die erforderlichen Schritte für die Behebung der Probleme setzen.

Ausbildung, Weiterbildung, Qualifikation

Typische Qualifikationsniveaus
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung
- Beruf mit Lehrausbildung
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung

Ausbildung
Lehre NQR IV
- Hotel- und GastgewerbeassistentIn

BMS - Berufsbildende mittlere Schule NQR IV
- Tourismus, Gastronomie

BHS - Berufsbildende höhere Schule NQR V
- Tourismus, Gastronomie

Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge
- Tourismus, Gastronomie

Weiterbildung
Fachliche Weiterbildung Vertiefung
- Tourismus-Management
- Destinationsmanagement
- Empfehlungsmarketing
- Gästeanimation
- Office Management
- Online-Marketing
- Social Media Marketing
- Tourismusmanagement
- Betriebliches Rechnungswesen
- Eventmanagement
- Human Resource Management

Fachliche Weiterbildung Aufstiegsperspektiven
- Eventmanagement-Ausbildung
- Hochschule - Marketing und Sales
- Hochschule - Tourismus und Gastgewerbe
- LehrlingsausbilderInnenprüfung
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Fachspezifische Universitäts- und Fachhochschullehrgänge
- Spezielle Aus- und Weiterbildungslehrgänge - Tourismus, Gastronomie

Bereichsübergreifende Weiterbildung
- Beschwerdemanagement
- Erste Hilfe
- Fremdsprachen
- Gesprächstechniken
- Hotelsoftware
- Interkulturelle Kompetenz
- Qualitätsmanagement
- Zeitmanagement

Weiterbildungsveranstalter

- Betriebsinterne Schulungen
- Österreichische Hotellerievereinigung
- Fachmesse- und Tagungsveranstalter
- Erwachsenenbildungseinrichtungen und Online-Lernplattformen
- BHS - Tourismus, Gastronomie
- Kollegs
- Fachhochschulen
- Universitäten

Zertifikate und Ausbildungsabschlüsse
- Aptis-Zertifikat
- Ausbildung zum/zur RezeptionistIn

Deutschkenntnisse nach GERS
B2 Gute bis C1 Sehr gute Deutschkenntnisse
Sie stehen in ständigem Kontakt mit Gästen oder Kundinnen und Kunden, beraten und informieren diese überwiegend mündlich und am Telefon, erstellen aber auch schriftliche Unterlagen wie z. B. Angebote. Sie müssen Anweisungen und Fragen zuverlässig verstehen und ausführen. In diesem Beruf sind daher gute bis sehr gute Deutschkenntnisse sowohl für die mündliche als auch für die schriftliche Kommunikation erforderlich.

Weitere Berufsinfos

Einkommen
Rezeptionisten/Rezeptionistinnen verdienen ab 1.860 Euro brutto pro Monat. Je nach Qualifikationsniveau kann das Einstiegsgehalt auch höher ausfallen:
- Beruf mit Lehrausbildung: 1.860 bis 2.020 Euro brutto
- Beruf mit mittlerer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.860 bis 2.020 Euro brutto
- Beruf mit höherer beruflicher Schul- und Fachausbildung: 1.910 bis 2.020 Euro brutto
- Beruf mit Kurz- oder Spezialausbildung: 1.860 bis 2.020 Euro brutto

Selbstständigkeit
Reglementiertes Gewerbe:
- Gastgewerbe

Arbeitsumfeld
- Abenddienst
- Frühdienst
- Nachtdienst
- Saisonarbeit
- Sonn- und Feiertagsdienst
- Ständiger Kontakt mit Menschen

Berufsspezialisierungen
ChefrezeptionistIn
EmpfangschefIn
Front Desk Supervisor (m/w)
Front Office-ManagerIn
Guest Relation-ManagerIn
Maître d'hôtel - RezeptionistIn (m/w)
Office-ManagerIn für den KundInnenempfang
Public Area Attendant (m/w)

AlleinrezeptionistIn
Income Auditor (m/w)
Night-AuditorIn
Night-ManagerIn

Assistant Reserverations Manager (m/w)
ReservierungsassistentIn
ReservierungsleiterIn
ReservierungsmitarbeiterIn
ReservierungssupervisorIn

Concierge (m/w)
EmpfangsmitarbeiterIn
Front Desk-MitarbeiterIn
Front Office Agent (m/w)
Guest Relation Officer (m/w)
Guest Service Agent (m/w)
SpringerIn für Rezeption und Service

Spa-RezeptionistIn

Verwandte Berufe
- GästebetreuerIn
- Hotel- und Gastgewerbekaufmann/-frau
- Housekeeping Supervisor (m/w)
- PortierIn

Zuordnung zu BIS-Berufsbereichen und -obergruppen
Tourismus, Gastgewerbe, Freizeit
- **Hotelempfang, Etage**

Zuordnung zu AMS-Berufssystematik (Sechssteller)
- 500101 Empfangschef/in
- 510112 Rezeptionist/in
- 510124 Reservierungsassistent/in
- 510125 Reservierungsleiter/in
- 510126 Reservierungsmitarbeiter/in
- 515108 Night Auditor (m./w.)
- 515109 Concierge (m./w.)

Informationen im Berufslexikon
- EmpfangsleiterIn (Schule)
- RezeptionistIn (Kurz-/Spezialausbildung)
- RezeptionistIn (Schule)

Informationen im Ausbildungskompass
- RezeptionistIn