

Bliv klar som fremtidens hotelmedarbejder eller receptionist



Hotelreceptionist • Virksomhedsreceptionist • Vagtmester
Natportier • Morgenservering

Fremtidens hotelmedarbejder

Dette 6 ugers forløb er skræddersyet til dig, der ikke eller i mindre omfang, har forudgående kendskab til servicebranchen og som ønsker at arbejde i et udadvendt og levende miljø.

Alle modulerne har til hensigt at fremhæve, hvad der kræves og giver dig både teoretisk og praktisk erfaring inden for området. Hele service- og gæstesiden er gennemgående fokusområde på alle modulerne og der bliver trukket paralleller til denne side i alle 6 uger.



Virksomhedens ansigt udadtil

Receptionisten er en nøgleperson, helt i front og altid i fokus. Gennem dette 6 ugers kursusforløb, opnår du de ønskede kvalifikationer, der kræves i branchen. Der arbejdes med gæsteservice, kundebejning, kommunikation, samarbejde, regnskab m.m. samt de mange funktioner der dagligt udfordrer dig i jobbet.

Undervisningen

Alle underviserne hos Berning & Leonhardt har stået ved "skranken" og kender alle de udfordringer der ligger i jobbet. Det betyder at vi med stor erfaring har kunne sammensætte et forløb, der er skræddersyet til netop det job. Vi lægger vægt på en aktiv deltagelse både i form af dialog, cases og rollespil, således at du får værktøjerne til at omsætte det teoretisk

lærte til praksis. I forløbet vil der også være besøg af branchefolk. Vores mål er at give dig kompetencer inden for området, og give dig inspiration og motivation til, at få en udfordrende hverdag til at fungere endnu bedre – samtidig med at du udvikler dig. Alle modulerne er tilrettelagt som kompetencegivende AMU-uddannelser.

Virksomhedspraktik

Hele forløbet er tilrettelagt i samarbejde med branchens førende virksomheder, med hvem der også er aftaler om praktikpladser i det tilknyttede forløb (primært hotelvirksomheder) – se bagsiden for nærmere information.

Kan du sige JA til dette?

- Har du lyst til at omgås mennesker?
- Er du servicegiver – har du lyst til at hjælpe andre?
- Skal din dag være varieret?
- Kan du smile – også i telefonen?
- Er du udadvendt?

Hvis ja så er du godt på vej til dette kursus.

Fag på forløbet

Personlig udvikling til arbejde og uddannelse

Nr. 45362 - 5 dage.

Du lærer at tilegne dig ny viden og bliver motiveret til yderligere udvikling og uddannelse, med henblik på at matche omskiftelige behov på arbejdspladsen og arbejdsmarkedet.

Der er fokus på håndtering af samtaler, herunder etablere kontakt og blive forstået af andre mennesker samt at tackle situationer, hvor du møder modstand.

Derudover arbejdes der med udarbejdelsen af dit CV og ansøgninger samt vigtigheden af netværk og hvordan dette bruges aktivt i enhver henseende.



Organisationens strukturelle opbygning

Nr. 45984 - 1 dag.

Du lærer at kunne vurdere fordele og ulemper ved forskellige organisationstyper, i samarbejde med kollegaer og ledelsen. Ligeledes ser vi på, hvordan et hotel er opbygget organisatorisk og hvad der sker i de forskellige afdelinger - inklusiv virksomhedsbesøg.

Kundeservice i administrative funktioner

Nr. 45991 - 1 dag.

Du lærer at yde god kundeservice i overensstemmelse med virksomhedens mål, strategier og serviceprofil samt ved dit sprogbrug og din adfærd at matche de enkelte kundetyper. Alt dette samles i en større præsentation, hvor der arbejdes i grupper omkring alle de forskellige servicemæssige opgaver.

Indgående opkald i et kundekontaktcenter

Nr. 45997 - 2 dage.

Du lærer at sikre præcis ordreoptagelse, præsentere kunden for relevante oplysninger og indsamle og registrere informationer. Vi kommer til at arbejde specifikt med de teoretiske såvel som de praktiske ting vedr. booking og check-in situationer på et hotel. Vi arbejder både med øvelser, rollespil samt hele den praktiske del på et hotelsystem.

Udgående opkald i et kundekontaktcenter

Nr. 45998 - 2 dage.

Efter kurset, kan du præsentere og servicere på en interesserende og tillidsvækkende måde, sikre præcis ordreoptagelse eller anden opfølgning på samtalen, indsamle og registrere relevante informationer samt afslutte samtalen så kunden bekræftes i det aftalte. Vi gennemgår ligeledes hele check-ud situationen og dette både teoretisk og praktisk via et hotelsystem.



Bilagsbehandling og kasserapport samt resultat- og balancekonti

Nr. 45966 + 45965 - 2 + 2 dage.

Der arbejdes gennem praktiske øvelser med grundlæggende principper for debitering og kreditering. Du lærer at beregne og registrere moms samt afslutte det periodiske momsregnskab. Ligeledes afsluttes momsregnskabet, og afregningstidspunktet fastsættes ud fra virksomhedens aktivitet og størrelse.

Arbejdsplanlægning i administrativ funktion

Nr. 45986 - 2 dage.

Du lærer at udføre planlægningsopgaver samt beskrive egne og andre administrative medarbejderes opgaver som udgangspunkt for planlægning. Konferenceplanlægningen er en vigtig del af arbejdet, uanset om du kommer til at arbejde på et hotel eller en virksomhedsreception, så vi gennemgår en konferenceforespørgsel fra A – Å.

”

"Det er virkelig professionelle og dygtige undervisere, de virker meget motiverende på os.

Et kursus der varmt kan anbefales, det lever fuldt ud op til vores forventninger, ligesom vi får mange "tips" til vores kommende job i service- og hotelbranchen"



Vibeke Nilsen og Carina Johansen

Kommunikation og konflikthåndtering

Nr. 44853 - 3 dage.

Du lærer om kommunikation og samtaleteknik, så du får bedre forståelse for andres situation og kan håndtere konflikter i forhold til kunder og kolleger på en god måde. Du lærer at skelne mellem professionel serviceorienteret adfærd og konfliktfremmende adfærd. Du lærer at anvende samtaleteknik og udvise forståelse for andres situationer på en respektfuld måde.



Indskrivning og formatering af mindre tekster

Nr. 44349 - 3 dage.

Du lærer at udarbejde lettere korrespondance, besvare breve og tage skriftligt imod beskeder til gæster m.m.

Skriftlig kommunikation - virksomhedens image

Nr. 44397 - 4 dage.

Du lærer, at deltage i mindre kommunikationsopgaver, udarbejde service- og informationsmateriale, så som brochure, breve m.m. Vi arbejder med det servicemæssige – altså hvad er god service og det modsatte. Derudover gennemgår vi også begrebet "ansigtet udadtil" og "sandhedens øjeblik" – alt i alt et modul, som gør dig i stand til at yde den bedst mulige service for dine kolleger, gæster og kunder.



Kommunikation og kulturforståelse

Nr. 45644 - 2 dage.

En del af jobbet er at byde mange forskellige gæster velkommen og derfor er det yderst vigtigt at du kender forskel på god service i forhold til de kulturelle forskelle som findes – hvad god service er for en kultur er måske dårlig service for en anden. Vi vender også de mange forskellige opgaver der forekommer og hvordan vi kan håndtere stressede situationer.

Problemløsning via telefon i et kundecenter

Nr. 40019 - 1 dag.

Du lærer at anvende assertion i forhold til kunder, kolleger og leverandører. Du lærer at analysere kundetyper og deres adfærd, håndtere reklamationer vanskelige samtaler samt kende forskel på konfliktoptrappende og konfliktdæmpende adfærd via telefonen og uden det fulde kropssprog til rådighed.

”

"Vores forventninger til dette kursus var for os begge, at få nogle tips og redskaber til vores forhåbentlige kommende jobs i servicebranchen.

Det er derfor med glæde vi kan meddele, at kurset lever op til vores forventninger, samt mere til. Kan varmt anbefales til kommende kursister."



Lisabeth Bedtsen og Helle Helt Jespersen

Varighed/pris

Forløbet er tilrettelagt, så den samlet kan gennemføres som del af jobplan, eller som 6 ugers selvvalgt forløb. Træffes der aftale om særskilt praktikforløb, sker det efter individuel aftale om mentoraftale, således at der følges op og evalueres på praktikaftalen.

Kontakt din A-kasse eller Jobcenter for yderligere oplysninger.

Undervisningstid

Dagligt fra kl. 09.00 - 16.00.

Målgruppe

Forløbet henvender sig til personer inden for AMU's målgruppe, der har eller ønsker beskæftigelse inden for hotelbranchen eller som virksomhedsreceptionist.

Kursussted

Forløbet er tilrettelagt i samarbejde mellem Berning & Leonhardt og Erhvervsakademiet Nordsjælland.

Forløbene afholdes på følgende adresser:

KØBENHAVN	HILLERØD
Suomisvej 2, 1. sal.	Peder Oxes Allé 4
1927 Frederiksberg C	3400 Hillerød

ROSKILDE

Adresse vil fremgå af indkaldelsesbrevet.

Kursusbevis

Der udstedes bevis efter gennemført forløb.

6 ugers kursusforløb

Yderligere information

Ia Probst

Erhvervsakademiet Nordsjælland
Telefon 4822 5313

Tina Berning eller Janne Veik

Berning & Leonhardt
Telefon 7022 2064

Oplev virkeligheden, afprøv jobbet...

Hvis der er nogen som kender virkeligheden inden for hotelbranchen, de strenge krav til service, orden og personlig disciplin, dynamikken og energien er det Berning og Leonhardt.

Et hotel rummer mange muligheder for job i forskellige afdelinger, som receptionist, booking, konferenceafdeling m.m.

Mange års erfaring fra branchen med uddannelse, rekruttering og personaleudvælgelse giver Berning og Leonhardt alle de forudsætninger der er nødvendige for, at yde en personlig sparring og coaching – dit afsæt til nye spændende udfordringer. Der er stort behov for nye medarbejdere; Nye hoteller dukker op og store konferencer afholdes løbende.

Få en aftale med dit jobcenter omkring en mentorordning

Få indblik og kom tættere på et job i hotelbranchen. Du kan benytte muligheden for virksomhedspraktik, efter aftale med dit Jobcenter. I den aftale kan du forlænge dette 6 ugers forløbet med op til 4 ugers virksomhedspraktik på et hotel eller conferencecenter.

Efter aftale mellem dit jobcenter og Berning & Leonhardt, kan vi koble vores mentorordning på, så du kan komme ud i praktik. Mentorordningen skal aftales særskilt, og kan tilbydes for kr. 7.000,-.