

## Empfangsmitarbeiter:in (Hotel)

### mit Office-Kurs

---

#### **Dauer**

61 Tage

#### **Zertifikat**

WBS-Zertifikat

#### € **Preis**

Wir beraten dich gerne zu deinen individuellen Fördermöglichkeiten.

#### **Fördermöglichkeiten**

Berufsförderungsdienst (BFD) der Bundeswehr, [Bildungsgutschein](#), Deutsche Rentenversicherung Bund, [Qualifizierungschancengesetz](#), Rehabilitationsförderung

#### **Aktuelle Termine**

📅 16.06.2026 – 08.09.2026

#### **Kontakt**

Dein Kontakt für Hamburg City Süd

+49 40 284674300

[hamburg@wbstraining.de](mailto:hamburg@wbstraining.de)

#### **Anschrift**

WBS TRAINING in Hamburg City Süd

Heidenkampsweg 45

20097 Hamburg

Dies ist ein Angebot von WBS TRAINING.

---

#### **Kursbeschreibung**

Du möchtest in einem spannenden und kommunikativen Beruf arbeiten, bei dem kein Tag dem anderen gleicht? Hotels, Pensionen und touristische Betriebe suchen händeringend nach engagierten Empfangskräften. Der Empfang ist das Herzstück eines jeden Hauses – hier laufen alle Fäden zusammen. Wenn Du gerne mit Menschen arbeitest und Dir ein abwechslungsreicher Job mit täglich neuen Herausforderungen gefällt, dann könnte dieser Kurs dich praxisnah auf diesen spannenden Beruf vorbereiten.

---

#### **Kursinhalte**

##### **Einführung in unser Online-Lernformat (1 Tag)**

##### **Office: Textverarbeitung und Tabellenkalkulation (10 Tage)**

- Grundlagen Textverarbeitung und Tabellenkalkulation
- Formeln und Funktionen
- Diagramme und Grafiken
- Auftragsbezogene Erstellung von Textdokumenten

##### **Rezeption und Empfang (10 Tage)**

- Hotelgrundlagen
- Kommunikation am Empfang und im Service
- Hotelspezifisches Marketing
- EDV- und IT-Einsatz an der Rezeption und im Hotel
- Hotellerie im digitalen Zeitalter

##### **Englisch für serviceorientierte Kommunikation I (10 Tage)**

- Grundlagen der englischen Grammatik und Wortschatz Hotellerie/ Gastronomie
- Kundenorientierte Kommunikation
- Korrespondenz
- Englisch am Empfang - praktische Anwendungen

### **Englisch für serviceorientierte Kommunikation II (10 Tage)**

- Gesprochene Sprache: Aktivitäten und Freizeitangebote empfehlen
- Wegbeschreibungen und Ortsangaben
- Planänderungen an der Rezeption
- Umgang mit Notfällen

### **Hotelsoftware: Grundlagen (10 Tage)**

- Einführung in die Hotelsoftware Protel
- Gästekartei und Zimmerplan
- Der Kategorienspiegel
- Der Reservierungsassistent
- Der Navigator

### **Hotelsoftware: Aufbau (10 Tage)**

- Gruppenbuchungen
- Check In/Check Out
- Rechnungen
- Projektarbeit: Praxisorientierte Vertiefung/ Fallaufgaben

---

#### **Lernziele**

In diesem Kurs ermöglichen wir dir den Aufbau einer beruflichen Handlungskompetenz in Bezug auf eine sichere und professionelle Empfangsarbeit. Du weißt, wie du Gäste freundlich begrüßt, Reservierungen bearbeitest und Check-ins sowie Check-outs eigenständig durchführst. Auch in schwierigen Situationen – wie bei Beschwerden – bleibst du souverän und lösungsorientiert. Du nutzt eine moderne Hotelsoftware sicher und kommunizierst sowohl auf Deutsch als auch auf Englisch mit Gästen. Dein Auftreten ist serviceorientiert und dein Arbeitsstil organisiert.

---

#### **Unterrichtsform**

Vollzeit

---

#### **Zielgruppe**

Arbeitssuchend, Akademiker:in / Studienaussteiger:in, Berufsrückkehrer:in, Migrant:in, Berufserfahren, Soldat:in, Rehabilitand:in, Mensch mit Behinderung, Berufstätig

---

#### **Teilnahmevoraussetzung**

Für die Teilnahme benötigst du eine abgeschlossene Berufsausbildung. Du solltest zudem Freude am Umgang mit Menschen, organisatorisches Geschick und Teamfähigkeit mitbringen. Grundkenntnisse in Deutsch (B1) und einfache Englischkenntnisse (A2) sind wichtig für die Kommunikation im Hotelalltag. Auch der Umgang mit dem PC sollte Dir vertraut sein – alles Weitere lernst Du bei uns im Kurs.

### Perspektiven nach der Qualifizierung

Mit dieser Qualifizierung öffnest Du Dir die Tür zu einem abwechslungsreichen und zukunftssicheren Berufsfeld. Empfangsmitarbeiter:innen werden deutschlandweit stark nachgefragt – ob in Hotels, Pensionen, Kliniken oder in touristischen Einrichtungen. Auch Weiterentwicklungen sind möglich: z. B. zur Teamleitung am Empfang, zur Reservierungsfachkraft oder mit zusätzlichen Sprachkenntnissen sogar im internationalen Umfeld.

---

### Link zum Angebot

→ [Empfangsmitarbeiter:in \(Hotel\)](#)

---

### Ausgezeichnete Bildung.



DQS-zertifiziert nach  
DIN EN ISO 9001:2015 Reg.-Nr. 015344 QM15  
Zulassung nach AZAV Reg.-Nr. 015344 AZAV

