


Projekt: Gastromobil 2014

Titel der Lernergebniseinheit 3:	Umgang mit Gästen: Empfang, Beratung und Verkauf			
Zuordnung zu einer Qualifikation:	Hotelfachmann/Hotelfachfrau	EQF-Niveau: 4	DQR-Niveau: 4	
Handlungsbereich:				
Beschreibung der Lerneinheit: Er/Sie ist in der Lage, Gäste zu empfangen, sie hinsichtlich ihrer Wünsche zu beraten und in Abstimmung mit dem Küchenpersonal durchzuführen				
Lernergebnisse:				
Er / Sie ist in der Lage: <ul style="list-style-type: none"> • gäste- und unternehmensorientierte Gespräche zu planen und durchzuführen • Gäste hinsichtlich der betrieblichen Dienstleitungen und des Service zu beraten • den Ablauf von Festlichkeiten mit Gästen zu planen, Produkte und Dienstleitungen unter Berücksichtigung von Kundenwünschen zu präsentieren und zu verkaufen • Reservierungswünsche entgegenzunehmen und Reservierungen auszuführen • unter Berücksichtigung saisonaler Angebote und der Marktsituation Speise- und Getränkeabfolgen mit dem Gast abzustimmen • Reklamationen entgegenzunehmen, zu bearbeiten und Lösungen aufzuzeigen • Arbeitsschritte unter Beachtung von Terminen und Deadlines festzulegen und mit anderen Arbeitsbereichen teamorientiert abzustimmen • flexibel und freundlich auf Wünsche der Gäste zu reagieren • sprachliche und nichtsprachliche Ausdrucksmöglichkeiten anzuwenden • einfache Auskünfte in einer Fremdsprache zu erteilen • erbrachte Leistungen zu buchen 				
Ergänzende Informationen: Die Erfassung der erworbenen Kompetenzen erfolgt durch einen standardisierten Kompetenzbeurteilungsbogen, der vom ausbildenden Betrieb im Gastland ausgefüllt wird. Ferner wird von den Auszubildenden während des 9-wöchigen Austauschs 2 x ein Monatsbericht zu Aufgaben und Erfahrungen erstellt. Diese Lernergebniseinheit wird etwa 3 von insgesamt 9 Wochen Praktikum in Anspruch nehmen.				
Erstellt von: Ausbildungsverbund Lüchow-Dannenberg e.V., Lüchow				