

Semester 3 Empfang/Administration

Kundenkontakte professionell gestalten

Im Folgenden haben Sie die Möglichkeit, eine Einschätzung der Kompetenzen des Praktikanten/der Praktikantin vorzunehmen. Die Einschätzung gliedert sich in die folgenden Themen:

- Fachkompetenz
- Methodenkompetenz
- Dienstleistungsorientiertes auftreten
- Kundengespräche führen
- Interaktion mit anderen Kulturen gestalten

Bitte denken Sie daran, dass es sich hierbei um eine Standortbestimmung handelt. Der/die Praktikant/in wird die exakt gleichen Fragen in Form einer Selbsteinschätzung vornehmen. Schätzen Sie bei jeder Kompetenz ein, in wie weit der/die Praktikant/in diese erfüllt. Bitte erläutern Sie anhand von Beispielen, was er/sie bereits gut beherrscht und wo Sie für die Zukunft noch Entwicklungspotential sehen. Besprechen Sie Ihre Einschätzung gemeinsam mit dem/der Praktikant/in ca. 2 Wochen bevor die Praktikumszeit zu Ende geht.

Der/die Praktikant/in profitiert am meisten, wenn Sie eine ehrliche Einstufung über die erbrachte Leistung vornehmen. Die Ergebnisse werden nach Einreichung durch den/die Praktikant/in an die SHL in den persönlichen Kompetenzraster/Leistungsnachweis eingefüllt. Daraus resultiert ein weiterer Nachweis in den Bereichen der Sozial- und Selbstkompetenzen für den/die Studierende als Ergänzung zu dem bereits während dem Semester erarbeiteten Wissensteil, welcher in Form von Wissenschecks (Onlinetests) durchgeführt wurde.

Der/die Studierende hat im Anschluss die Möglichkeit, einen Bericht zu verfassen und diesen an den Mentor/Coach der SHL einzureichen. In dem Bericht geht es ausschliesslich darum, Fähigkeiten auszubauen, Massnahmen dafür zu planen und die Resultate der Fremd- sowie Selbsteinschätzung zu reflektieren.

Besten Dank für Ihre Unterstützung und wertvolle Mitarbeit.

Information: Im Folgenden wird der/die Praktikant/in nur noch als **Praktikant in männlicher Form** bezeichnet. Dies dient der Verkürzung und Vereinfachung der Texte und steht für die weibliche als auch männliche Form.

1. Fachkompetenz

1.1. Einhalten von zeitlichen Vorgaben:

- Sein Arbeitstempo entspricht den Vorgaben des Betriebes.
- Er kommt seinen Aufgaben nach und generiert keinen Mehraufwand für seine Teamkollegen.
- Die Arbeiten erledigt er innerhalb seiner Arbeitszeiten und generiert keine Überstunden.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

1.2. Theoretische Kenntnisse aktiv in die Praxis einsetzen:

- Er ist mit der Hotelsoftware des Betriebes vertraut und kann das System professionell anwenden.
- Er wendet die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel, wie beispielsweise Checklisten, fachmännisch an.
- Mit den Abläufen der Reception ist er bestens vertraut und bringt sein theoretisches Fachwissen jeden Tag ein.
- Der Umgang mit den Informationstechnologien, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationstechnik fällt ihm leicht und er kann alle Programme sicher anwenden.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

2. Methodenkompetenz

2.1. Gestaltung des Arbeitsplatzes auf geeignete Weise:

- Er richtet seinen Arbeitsplatz optimal ein (z. B. Vermeidung unnötiger Geräuschkulisse).
- Vor Beginn der Arbeit legt er alle nötigen Hilfsmittel bereit.
- Er stellt sicher, dass alle Geräte für den optimalen Ablauf im Betrieb eingeschaltet sind.
- Er bereitet sämtliche Geräte für den Einsatz entsprechend vor (z.B. Drucker, Kassensystem).

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

2.2. Gestaltung persönlicher Lernprozesse auf effektive Weise:

- Er macht sich Notizen bei der Übergabe von Aufgaben durch seinen direkten Vorgesetzten sowie bei Dienstübergabe.
- Er beobachtet seinen direkten Vorgesetzten und sein Team während der Arbeit.
- Er macht sich mit seinem I-Pad von Prozessabläufen Videoaufnahmen.
- Er hält standardisierte Prozesse per Foto und Protokoll fest.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

3. Dienstleistungsorientiertes Auftreten

3.1. Erbringung einer guten Dienstleistungsqualität:

- Er setzt sich aktiv mit den Bedürfnissen der Kunden/Gäste auseinander, hört gut zu und informiert auf verständliche Weise.
- Er achtet auf Höflichkeit und Freundlichkeit in Beratungssituationen mit dem Kunden.
- Ihm ist ein gepflegtes Erscheinungsbild von Mitarbeitenden und den Räumlichkeiten wichtig.
- Falls er im Hinblick auf einen Service nicht weiterhelfen kann, verweist er an eine fachkompetente Stelle weiter.
- Wenn bei Kunden Zweifel aufkommen, sie Risiken wahrnehmen oder aufgebracht sind, vermittelt er Sicherheit, zeigt Alternativen auf oder sorgt für Transparenz.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

3.2. Angemessene Kleiderwahl/Gesamtauftritt:

- Seine Kleidung ist stets gebügelt, sauber und intakt, die Frisur passend und die Schminke ist dezent sowie passend.
- Er pflegt seine Schuhe regelmässig und lässt sie bei Bedarf neu besohlen.
- Im Arbeitsalltag achtet er darauf, dass Farbe und Qualität seiner Kleidungsstücke, Schuhe und Accessoires aufeinander abgestimmt sind.
- Er informiert sich bei verschiedenen Anlässen nach der erwünschten Kleiderordnung und ist bereit, sich daran zu halten.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

3.3. Schaffung einer positiven Gesprächsatmosphäre durch Small-Talk:

- Wenn sich in der Begegnung mit Kunden/Gästen die Gelegenheit bietet, ergreift er im richtigen Moment die Gesprächsinitiative.
- Er ist über Themen wie Sportereignisse, kulturelle Ereignisse, Lifestyle oder Urlaubsziele informiert und kann sie als Anknüpfungspunkt für Gesprächseinstiege nutzen.
- Ins Stocken geratene Gespräche kann er freundlich beenden oder geschickt wieder zum Fließen bringen.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

3.4. Zuverlässige und zuvorkommende Dienstleistung gegenüber dem Gast:

- Es ist ihm gelungen, die Fähigkeiten für den versprochenen Service verlässlich und präzise auszuführen.
- Er hat die Bereitschaft gezeigt, dem Gast zu helfen und jederzeit prompt zu bedienen.
- Die Wünsche der Gäste wurden durch ihn abgefragt und an die zuständige Person weitergeleitet.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

4. Kundengespräche erfolgreich führen

4.1. Beratung der Gäste:

- Wenn er an der Planung eines Anlasses – z.B. ein Hochzeitsessen – für Kunden/Gäste beteiligt ist, erfragt er im Beratungsgespräch umfassend nach deren Zielen und Bedürfnissen.
- In einem Beratungsgespräch mit Kunden/Gästen – z.B. im Vorfeld der Planung eines Anlasses – setzt er gezielt verschiedene Frageformen (offene Fragen, Prüffragen etc.) ein, um alle Bedürfnisse, bereits Organisiertes und die Rahmenbedingungen zu erfassen.
- Im Beratungsgespräch mit Kunden/Gästen – z.B. für die Planung eines Anlasses – nimmt er deren Antworten auf seine Fragen interessiert auf, notiert sie allenfalls und kommentiert sie positiv.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

4.2. Umgang mit Reklamationen und Beschwerden:

- Er zeigt reklamierenden Kunden/Gästen, dass er ihr Anliegen ernst nimmt indem er zunächst zuhört und anschliessend das Gesagte wiederholt.
- Reklamierenden Kunden/Gästen gegenüber drückt er sein Verständnis für ihren Ärger, Enttäuschung etc. in Worten aus.
- Er bedankt sich bei Kunden/Gästen für die Reklamation und entschuldigt sich für die Umtriebe.
- Er geht der Beseitigung eines Reklamationsgrundes schnellstmöglich nach.
- Wenn immer möglich, überrascht er den Kunden/Gast mit einer kulantem Haltung positiv.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

4.3. Kundenbindung durch Service und Dienstleistungsqualität:

- Er hat unterschiedliche Fragetypen angewendet und somit die Bedürfnisse des Gastes abrufen können.
- Durch das Befragen der Kundenbedürfnisse ist es zu einer Kundenbindung gekommen und der Gast wird oder ist bereits wieder in Ihr Haus zurückgekehrt.
- Er hat Vorschläge gemacht, was es für weitere Möglichkeiten zur Kundenbindung gibt.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

4.4. Verstehen des Beschwerdemanagements:

- Er hat die Beschwerden des Gastes ernst genommen und beantwortet oder weitergeleitet.
- Er hat keine Versprechen gemacht, die nicht eingehalten werden konnten.
- Er hat Beschwerden richtig verstanden und nicht selber interpretiert.
- Er hat erst dann Antwort gegeben, wenn er es vorgängig mit dem Vorgesetzten abgeklärt hat.
- Er hat sich nicht vor dem Gast gerechtfertigt, sondern eine kompetente Haltung gewahrt.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

5. Interaktion mit anderen Kulturen gestalten

5.1. Haltung bei Interaktion mit Personen aus anderen Kulturen:

- Bei der interkulturellen Begegnung – z.B. mit Hotelgästen aus anderen Kulturen – übt er eine wertfreie und offene Haltung.
- In der Interaktion mit Personen aus anderen Kulturen kann er wertfrei Gemeinsamkeiten und Unterschiede beobachten.
- Er erkennt, wann es angemessen ist, Irritationen und eventuelle Missverständnisse im Kontakt mit Personen aus anderen Kulturen höflich und offen anzusprechen.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

5.2. Gestaltung von Interaktionen mit Menschen aus anderen Kulturen:

- Er gestaltet Begrüßungs- und Verabschiedungsrituale in der Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen bewusst und angemessen.
- Er verhält sich in Meetings mit Menschen aus anderen Kulturen den jeweiligen Regeln entsprechend.
- Es gelingt ihm, die kulturspezifischen Regeln für die Gestaltung zwischenmenschlicher Beziehungen und Kommunikation mit Menschen aus anderen Kulturen einzuhalten.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

5.3. Professioneller Auftritt mit Gästen aus anderen Kulturen:

- Er geht offen und vertraut auf Gäste aus anderen Kulturen zu, auch wenn die Sprache nicht fließend durch ihn gesprochen wird.
- Bei festgefahrenen Gesprächssituationen mit Personen aus anderen Kulturen, erfragt er wohlwollend Beweggründe und Erwartungen.
- Er behandelt alle Gäste gleich, hat keine Angst davor, etwas nicht zu verstehen, sondern ist kompetent in seinem Auftritt und holt bei Bedarf eine Zweitperson dazu.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				

5.4. Kenntnisse der Essgewohnheiten aus anderen Kulturen:

- Er reagiert interessiert, tolerant und entgegenkommend auf Essensgewohnheiten und -bräuche von Menschen aus anderen Kulturen.
- Bei Empfehlungen von Restaurants erfragt er zuerst den Wunsch der Gäste aus anderen Kulturen.
- Er kennt die wichtigsten Grundregeln, die Do's und don't bei den Empfehlungen von Gerichten für die Gäste aus anderen Kulturen.

Messung für das Kompetenzraster				
weit übertroffen	übertroffen	erreicht	teilweise	nicht erreicht
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Was wird schon beherrscht?				
Wo besteht Verbesserungspotential?				