

Semester 3 Empfang/Administration

Kundenkontakte professionell gestalten

Im Folgenden haben Sie die Möglichkeit, eine Einschätzung Ihrer Kompetenzen vorzunehmen. Die Einschätzung gliedert sich in folgende Themen:

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

Bitte denken Sie daran, dass es sich hierbei um eine Standortbestimmung und nicht um eine Prüfung handelt. Schätzen Sie bei jeder Kompetenz ein, in wie weit Sie diese erfüllen. Erläutern Sie anhand von Beispielen, was Sie bereits gut beherrschen und wo Sie noch Entwicklungspotential sehen. Sie werden diese Einschätzung anschliessend mit Ihrem Praktikumsbetreuer/Ihrer Praktikumsbetreuerin besprechen.

Vor Eintritt in das nächste Semester werden die Fremd- und Selbsteinschätzung durch Sie an die SHL eingereicht, damit die Ergebnisse in Ihren persönlichen Kompetenzraster/Leistungsnachweis einfließen können. Die Fremd- und Selbsteinschätzung zählen als weiterer Nachweis in Verhaltensmustern, ergänzend zu dem Wissensbaustein, welcher durch die Wissenschecks (Onlinetests) während dem vergangenen Semester bereits erbracht wurden.

Bei Nichterfüllen der Werkschau-Aufträge werden Ihnen 20% pro nicht eingereichtem Leistungsnachweis bei der Fremdbeurteilung abgezogen.

Am Meisten profitieren Sie, wenn Sie ehrlich reflektieren. Die Ergebnisse fließen in Ihren persönlichen Kompetenzraster ein - genauso wie die Fremdbeurteilung - und sollen Ihnen zukünftig helfen, passende und auf Sie zugeschnittene Positionen in der Arbeitswelt zu finden. Kurz vor Abschluss Ihres Studiums werden in einem Assessment noch einmal alle Ihre Kompetenzen gespiegelt.

1. Fachkompetenz

1.1. Einhalten von zeitlichen Vorgaben:

- Mein Arbeitstempo entspricht den Vorgaben des Betriebes.
- Ich komme meinen Aufgaben nach und generiere keinen Mehraufwand für meine Teamkollegen.
- Die Arbeiten erledige ich innerhalb meiner Arbeitszeit und generiere 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:

- Ich bin mit der Hotelsoftware des Betriebes vertraut und kann das System professionell anwenden.
- Ich wende die zur Verfügung stehenden Hilfsmittel, wie beispielsweise Checklisten, fachmännisch an.
- Mit den Abläufen der Reception bin ich bestens vertraut und bringe mein theoretisches Fachwissen jeden Tag ein.
- Der Umgang mit den Informationstechnologien, Textverarbeitung, Tabellenkalkulation und Präsentationstechnik fällt mir leicht und ich 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:

- Ich richte meinen Arbeitsplatz optimal ein (z. B. Vermeidung von unnötiger Geräuschkulisse).
- Vor Beginn der Arbeit lege ich alle nötigen Hilfsmittel bereit.
- Ich stelle sicher, dass alle Geräte für den optimalen Ablauf im Betrieb eingeschaltet sind.
- Ich bereite 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:

- Ich mache mir Notizen bei der Übergabe von Aufgaben durch meinen direkten Vorgesetzten sowie bei Dienstübergabe.
- Ich beobachte meinen direkten Vorgesetzten und das Team während der Arbeit.
- Ich mache mit meinem I-Pad von Prozessabläufen Videoaufnahmen.
- Ich halte 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:

- Ich setze mich aktiv mit den Bedürfnissen der Kunden/Gäste auseinander, höre gut zu und informiere auf verständliche Weise.
- Ich achte auf Höflichkeit und Freundlichkeit in Beratungssituationen mit dem Kunden/Gast.
- Ein gepflegtes Erscheinungsbild von Mitarbeitenden und den Räumlichkeiten ist mir wichtig.
- Falls ich im Hinblick auf einen Service nicht weiterhelfen kann, verweise ich an eine fachkompetente Stelle weiter.
- Wenn bei Kunden/Gästen Zweifel aufkommen, sie Risiken wahrnehmen oder aufgebracht sind, vermittele ich Sicherheit, zeige Alternativen auf oder Sorge 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:

- Meine Kleidung ist stets gebügelt, sauber und intakt, die Frisur passend und die Schminke ist dezent sowie passend.
- Ich pflege meine Schuhe regelmässig und lasse sie bei Bedarf neu besohlen.
- Im Arbeitsalltag achte ich darauf, dass Farbe und Qualität meiner Kleidungsstücke, Schuhe und Accessoires aufeinander abgestimmt sind.
- Ich informiere mich bei verschiedenen Anlässen nach der erwünschten Kleiderordnung und bin bereit, mich 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, ergreife ich im richtigen Moment die Gesprächsinitiative.
- Ich bin über Themen wie Sportereignisse, kulturelle Ereignisse, Lifestyle oder Urlaubsziele informiert und kann sie als Anknüpfungspunkt für Gesprächseinstiege nutzen.
- Ins Stocken geratene Gespräche kann ich 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. Zuverlässig und zuvorkommende Dienstleistung gegenüber dem Gast:

- Es ist mir gelungen, die Fähigkeiten für den versprochenen Service verlässlich und präzise auszuführen.
- Ich habe die Bereitschaft gezeigt, dem Gast zu helfen und ihn jederzeit prompt zu bedienen.
- Die Wünsche der Gäste wurden durch mich 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 ich an der Planung eines Anlasses – z.B. ein Hochzeitsessen – für Kunden/Gäste beteiligt war, erfragte ich im Beratungsgespräch umfassend nach deren Zielen und Bedürfnissen.
- In einem Beratungsgespräch mit Kunden/Gästen – z.B. im Vorfeld der Planung eines Anlasses – setzte ich 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 – nahm ich deren Antworten auf meine Fragen interessiert auf, notierte sie allenfalls und kommentierte 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:

- Ich zeige reklamierenden Kunden/Gästen, dass ich ihr Anliegen ernst nehme indem ich zunächst zuhöre und anschliessend das Gesagte wiederhole.
- Reklamierenden Kunden/Gästen gegenüber drücke ich mein Verständnis für deren Ärger, Enttäuschung etc. in Worten aus.
- Ich bedanke mich bei Kunden/Gästen für die Reklamation und entschuldige mich für die Umtriebe.
- Ich gehe der Beseitigung eines Reklamationsgrundes schnellstmöglich nach.
- Wenn immer möglich, überrasche ich 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:

- Ich habe 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 das Hotel zurückgekehrt.
- Ich habe Vorschläge gemacht, welche weitere Möglichkeiten es 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:

- Ich habe die Beschwerden des Gastes ernst genommen und beantwortet oder weitergeleitet.
- Ich habe keine Versprechen gemacht, die nicht eingehalten werden konnten.
- Ich habe Beschwerden richtig verstanden und nicht selber interpretiert.
- Ich habe erst dann Antwort gegeben, wenn ich es vorgängig mit dem Vorgesetzten abgeklärt habe.
- Ich habe mich nicht vor dem Gast gerechtfertigt, sondern habe 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 – übe ich eine wertfreie und offene Haltung.
- In der Interaktion mit Personen aus anderen Kulturen kann ich wertfrei Gemeinsamkeiten und Unterschiede beobachten.
- Ich erkenne, 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:

- Ich gestalte Begrüßungs- und Verabschiedungsrituale in der Begegnung mit Menschen aus anderen Kulturen bewusst und angemessen.
- Ich verhalte mich in Meetings mit Menschen aus anderen Kulturen den jeweiligen Regeln entsprechend.
- Es gelingt mir, 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:

- Ich gehe offen und vertraut auf Gäste aus anderen Kulturen zu, auch wenn ich die Sprache nicht fließend spreche.
- Bei festgefahrenen Gesprächssituationen mit Personen aus anderen Kulturen, erfrage ich wohlwollend deren Beweggründe und Erwartungen.
- Ich behandle alle Gäste gleich, habe keine Angst davor, etwas nicht zu verstehen, sondern bin kompetent in meinem Auftritt und hole 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:

- Ich reagiere interessiert, tolerant und entgegenkommend auf Essensgewohnheiten und -bräuche von Menschen aus anderen Kulturen.
- Bei Empfehlungen von Restaurants erfrage ich zuerst den Wunsch der Gäste aus anderen Kulturen.
- Ich erkenne 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?				