



Kaufleute Hotel-Gastro-Tourismus (HGT) sind in Hotels, Tourismusbüros und gelegentlich auch in Gastronomieunternehmen die ersten Ansprechpersonen für Gäste aus aller Welt. Reservationen entgegennehmen, willkommen heissen und verabschieden, informieren, Fragen beantworten, Ausflüge buchen: Dazu müssen die Berufsleute offen und kontaktfreudig sein sowie gerne Fremdsprachen haben. Wenn die Berufsleute an der Réception der Hotels und an den Infodesks der Tourismusbüros stehen, prägen sie mit ihrem Auftreten das Bild eines Hotels oder einer Destination mit. Doch nicht nur das: Kaufleute HGT sind für die Administration, das Marketing, den Einkauf und das Mitarbeiterwesen von Hotels und Tourismusorganisationen zuständig. Sie stellen Rechnungen aus und kümmern sich um die Buchhaltung und den Zahlungsverkehr. Die Berufsleute bringen ein angenehmes Auftreten und eine gepflegte Erscheinung mit. Sie fühlen sich am Computer wohl, können gut organisieren und arbeiten exakt und zuverlässig.



KAUFMANN / KAUFFRAU

EFZ

HOTEL-GASTRO-TOURISMUS

Vielfältiger Job in eindrücklicher Umgebung

Lea Gyger, 19

Kauffrau HGT im 2. Lehrjahr

Buchhaltung, Mitarbeiterwesen, Reservationen. Events und Bankette vorbereiten, die Gäste an der Réception betreuen: Die Aufgaben von Lea Gyger sind enorm vielfältig. Sie arbeitet in einem traditionsreichen Luxushotel. Dort ist ihre Offenheit für die Wünsche der Gäste besonders gefragt.

Hohe Decken, Säulen, eine prunkvolle Réception, Zimmer, die man über eine prächtige Wendeltreppe erreicht: Das Hotel, in dem Lea Gyger ihre berufliche Grundbildung als Kauffrau HGT absolviert, beeindruckt sofort. Umso nüchterner wirkt ihre derzeitige Tätigkeit: «Ich arbeite momentan einige Monate in der Buchhaltung, erfasse die ein- und ausgehenden Zahlungen.» Sie gibt zu, dass dieser Teil der Grundbildung nicht unbedingt ihr Ding ist: «Ich mag den Gästekontakt lieber als den Umgang mit Zahlen. Aber ich weiss, dass Administration und Buchhaltung für das Unternehmen enorm wichtig sind.»

Die Gäste verblüffen

Lea Gyger hat ihre Zeit in der Reservationsabteilung in bester Erinnerung: «Ich bin mit den Gästen per Telefon und E-Mail in Kontakt gestanden, habe ihre Reservationen entgegengenommen und sie in unserem Buchungssystem hinterlegt.» Dieses System erfasst viel mehr als An- und Abreisedatum und Zimmerkategorie. «Wir registrieren damit zum Beispiel die Namen der Kinder, damit wir auch sie mit Namen begrüßen können. Auch andere Sonderwünsche, wie z.B. eine bestimmte Sorte Mineralwasser auf dem Zimmer, erfassen wir. Jeder Gast hat sein eigenes Dossier. Wenn also ein Stammgast an der Réception erscheint, weiss die Person dort sofort, wer er oder sie besonders schätzt. So stellen wir eine persönliche Beziehung zu unseren Gästen her und schaffen es immer wieder, sie positiv zu überraschen.»



Im Büro und an der Réception

Wiederum ganz anders waren Lea Gygers Aufgaben in der Abteilung Food & Beverages. «Dort habe ich zum Beispiel Menükarten in mehrere Sprachen übersetzt. Das war sehr anspruchsvoll, für all die exquisiten Gerichte die richtigen Wörter und Ausdrücke zu finden.» Für die Annahme, Bestätigung und interne Weiterleitung der Tischreservationen war sie ebenfalls zuständig. In der Personalabteilung schliesslich hat die angehende Kauffrau HGT Bewerbungen weitergeleitet, Einladungen zu Vorstellungsgesprächen versendet, interne Statistiken erstellt und Dossiers für Schnupperlernende vorbereitet. Bald schon wird Lea Gyger in dem Bereich arbeiten können, auf den sie sich am meisten

freut: an der Réception. Erste Erfahrungen hat sie dort bereits gesammelt. «Wir heissen die Gäste nicht nur willkommen und geben ihnen die Zimmerschlüssel. Wir reichen ihnen ein feuchtes Handtuch zum Erfrischen – im Winter warm, im Sommer gekühlt. Wir nehmen ihre Autoschlüssel entgegen, damit sie ihren Wagen nicht selbst parkieren müssen. Wir zeigen ihnen, wenn sie es möchten, das Hotel und führen sie aufs Zimmer.» Auch während des Aufenthaltes können die Gäste immer auf Lea Gyger zukommen - «egal ob es um eine Tischreservation, einen Behandlungstermin im Spa oder um die Buchung eines Ausflugs geht.»

Viele Optionen für die Zukunft

Lea Gyger wird im Verlaufe ihrer beruflichen Grundbildung auch in den Bereichen Kongresse, Events und Verkauf tätig sein. «Mein Beruf umfasst sehr viele verschiedene Tätigkeiten, die ich alle sehr selbstständig und zuverlässig ausführen muss», betont die Lernende. Nach ihrer Ausbildung möchte sie eine gewisse Zeit im Ausland arbeiten, um ihre Sprachkenntnisse zu verbessern. Was danach kommt? Lea Gyger ist sich noch nicht sicher. «Ich habe so viele Möglichkeiten. Eine Weiterbildung im Bereich Sales und Marketing würde mich interessieren. Aber wir werden sehen.»



Den Bekanntheitsgrad einer Region fördern

Lionel Perreten, 24

Kaufmann HGT in einem Tourismusbüro

Porträt

Lionel Perreten hat nach seiner Lehre bei Lausanne Tourismus einen Sprachaufenthalt in England und anschliessend ein Praktikum in London absolviert. Seit seiner Rückkehr in die Schweiz arbeitet er in einem kantonalen Tourismusbüro, wo er für die Pressearbeit zuständig ist.

Die Rebberge im Lavaux auskundschaften, Murmeltiere am Rochers-de-Naye beobachten, die Uhrmacherkunst im Vallée de Joux kennenlernen: Schweiz Tourismus, die nationale Organisation zur Tourismusförderung in der Schweiz, organisiert unter anderem Pressebesuche für Journalistinnen und Journalisten aus aller Welt. Sie sollen dabei die Schweiz von ihrer schönsten Seite kennenlernen und diese dann in ihrer Heimat anpreisen. Im Tourismusbüro des Kantons Waadt ist Lionel Perreten dafür zuständig, den Besuch dieser Gäste in seiner Region zu organisieren. «Wir empfangen ungefähr 400 Journalisten pro Jahr, die im Schnitt zwei bis drei Tage bleiben», erklärt der junge Mann.

Aktivitäten auf Interessen ausrichten

Bei jedem Besuch überprüft Lionel Perreten die Anfrage von Schweiz Tourismus und schlägt anschliessend ein entsprechendes Programm vor. «Ich muss die Aktivitäten auf die Bedürfnisse der Journalistinnen und Journalisten ausrichten: Manche interessieren sich für Gastronomie, andere für Wintersport usw. Ich beziehe auch Marktstudien mit ein, wo ich Hinweise darauf finde, welche Regionen und Aktivitäten von gewissen Nationalitäten bevorzugt werden», erklärt der Kaufmann.

Sobald das Programm steht, übergibt Lionel Perreten die Aufgaben an die Tourismusbüros in den verschiedenen Destinationen, die sich um alle Details mit den lokalen Partnern kümmern: Hotel- und Restaurantreservati-



onen, Organisation von Aktivitäten, Buchen von Führungen. «Es kommt vor, dass ich bei der Ankunft der Besucherinnen und Besucher anwesend bin, um sie willkommen zu heissen, allfällige Fragen zu beantworten und einen persönlichen Kontakt zu knüpfen», ergänzt der Kaufmann HGT. «In Ausnahmefällen, wie nächste Woche für die Aufnahmen einer indischen Fernsehreportage, begleite ich die Journalisten über einige Tage hinweg.»

Damit Lionel Perreten seine Region so gut wie möglich verkaufen kann, muss er sie wie seine eigene Manteltasche kennen. «Es ist wichtig, einen engen Kontakt mit unseren Partnern zu pflegen und über alle Neuigkeiten auf dem Laufenden zu sein. Ich nehme regelmässig an Pressekonferenzen zu neuen Tourismusprodukten teil und probiere diese auch aus.»

Die Presse verfolgen

Damit Lionel Perreten die Berichterstattung im Ausland überprüfen kann, erstellt er einen nationalen und internationalen Pressespiegel. «Ich suche Artikel über den Tourismus in unserer Region heraus und schicke sie an die lokalen Tourismusbüros weiter.»

Als weiteres Mittel, den Kontakt mit den Journalisten aufrechtzuerhalten, dient ein drei Mal jährlich erscheinender Newsletter. «Gemeinsam mit meinen Kolleginnen und Kollegen suche ich die Themen aus und koordiniere dann die Redaktion der Texte. Wir verschicken 4300 Exemplare in die ganze Welt.» Besonders schätzt Lionel Perreten, wie abwechslungsreich und international ausgerichtet seine Aufgaben sind: «Ich bin täglich mit Menschen aus aller Welt und mit unseren lokalen Partnern in Kontakt. Es gefällt mir auch sehr, mich um die Förderung der Region zu kümmern, aus der ich selber stamme.»



Organisation und Betreuung – ein Beruf am Puls des Tourismus



Jedes Jahr schliessen durchschnittlich 270 Personen die berufliche Grundbildung zur Kauffrau, zum Kaufmann Hotel-Gastro-Tourismus EFZ ab – und zwar mehrheitlich im erweiterten Profil (E-Profil), weil die darin enthaltene zusätzliche Fremdsprache für Kaufleute HGT von entscheidender Bedeutung ist. Rund 150 absolvieren die berufliche Grundbildung im dualen System – also mit praktischer Ausbildung in einem Lehrbetrieb und dem Besuch der Berufsfachschule. Die anderen knapp 120 Personen schliessen eine anerkannte Hotel-Tourismus-Handelschule ab.

Gutes Stellenangebot

Lehrstellen werden vor allem von grösseren Hotels und von Tourismusbüros angeboten. Diese finden sich überwiegend in den Ferienregionen und in den Städten. Kleinere und einfachere Hotels bieten vereinzelt auch Lehrstellen an. Die Lehrstellen als Kaufmann/Kauffrau HGT sind beliebt – die Betriebe erhalten oft viele Bewerbungen. Trotzdem sind die Chancen auf eine Lehrstelle durchaus intakt, wenn man bereit ist, sich auch ausserhalb seiner Wohngegend zu bewerben. Nach der beruflichen Grundbildung erwartet die Kaufleute HGT ein gutes Angebot an Arbeitsstellen. Auch Jobs im Ausland sind durchaus möglich und werden auch nicht selten gewählt.

Weiterbildungen innerhalb und ausserhalb der Branche

Kaufleute HGT können auch in anderen Branchen im kaufmännischen Beruf Fuss fassen. Es gibt diverse Weiterbildungsmöglichkeiten, sowohl im Hotel- und Tourismusbereich als auch in kaufmännischer Richtung. In den Hotels sind der grösste Teil der Lernenden Frauen. In den Tourismusbüros ist der Männeranteil etwas höher, doch die Frauen stellen auch hier klar die Mehrheit. Die Arbeitszeiten sind vor allem in den Hotels, zum Teil auch in den Tourismusorganisationen, unregel-

mässig: Die Abende, Wochenenden und Feiertage sind in vielen Betrieben die intensivsten Zeiten.

Kaufleute HGT stehen ständig in Kontakt mit anderen Menschen – in erster Linie natürlich mit den Gästen. Darüber hinaus tauschen sie sich auch mit der Küche, der Restauration und der Hauswirtschaft regelmässig aus. Vor allem in Tourismusbüros, aber auch in grossen Hotels ist die Zusammenarbeit mit dem Verkauf und dem Marketing, aber auch mit den Anbietern von touristischen Leistungen gang und gäbe.

Der schulische Weg zum EFZ

In einer Berufslehre zum Beruf Kaufmann/Kauffrau HGT EFZ arbeitet man in einer Woche während 3-4 Tagen praktisch im Betrieb und besucht während 1-2 Tagen den Unterricht an der Berufsfachschule. Es gibt aber auch einen schulischen Weg zum EFZ-Abschluss, der jährlich von über hundert Lernenden eingeschlagen wird: die Ausbildung besteht hier aus vier Unterrichts- und zwei Praktikumssemestern. *hotellerie-suisse* bietet Schulstandorte über die ganze Schweiz verteilt an. Die Standorte und alle weiteren Informationen finden sich unter www.hotel-handelsschulen.ch. Raphael Brüscheiler hat die Hotel-

handelsschule absolviert. «Ich war im schulischen Teil mit anderen KV-Lernenden in der Klasse – ausser, wenn die branchenspezifischen Fächer unterrichtet wurden.» So erhielt er eine solide kaufmännische Grundbildung, angereichert mit dem nötigen Fachwissen im Hotel-Gastro-Tourismus-Bereich. Als besonders wertvoll bezeichnet er sein Praktikum, das er in einem Zürcher Businesshotel absolvierte: «Hier konnte ich mein Wissen endlich auch umsetzen.» Nun besucht der junge Mann die Berufsmaturitätsschule – eine Anschlussausbildung, welche viele Hotel-Tourismus-Handelsschulen von *hotelleriesuisse* anbieten.

Kaufmann/Kauffrau EFZ Hotel-Gastro-Tourismus - ein Beruf für mich?

Hier einige Aussagen, um das zu überprüfen.

Ich habe Freude am Kontakt mit Menschen und bin dienstleistungsorientiert.

Kaufleute HGT haben ständig mit Menschen zu tun – vor allem mit Gästen. Die Berufsleute gehen offen und freundlich auf die Gäste zu. Sie engagieren sich voll und ganz für deren Wohlbefinden und Zufriedenheit.

Reisen, Tourismus und Gastronomie interessieren mich.

Wie komme ich am schnellsten zum nächsten Bahnhof? Welche Wanderroute ist geeignet für meine Kinder? Welches Restaurant empfehlen Sie mir? Um auf solche Fragen für jeden Gast die richtige Antwort zu finden, ist – neben Einfühlungsvermögen – ein Flair fürs Reisen und Geniessen wichtig.

Ich bin interessiert an anderen Kulturen und an Fremdsprachen.

Menschen aus aller Welt betreuen und beraten – dazu braucht es Offenheit. Gute Fremdsprachenkenntnisse sind unerlässlich, wenn die Verständigung mit der internationalen Kundschaft klappen soll.

Ich habe eine gepflegte Erscheinung und gute Umgangsformen.

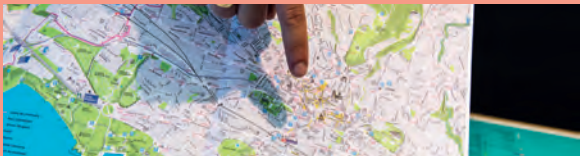
Beides ist wichtig, um bei den Gästen einen angenehmen Eindruck zu hinterlassen und um eine ideale Visitenkarte für das Hotel oder die Destination zu sein.

Ich habe ein gutes Gedächtnis, Organisationstalent und eine rasche Auffassungsgabe.

Kaufleute HGT erledigen hinter den Kulissen organisatorische und administrative Aufgaben verschiedenster Art. Sie treffen auch unter Zeitdruck die richtigen Entscheidungen und lassen die Details nicht ausser Acht.

Ich habe ein Flair für Zahlen.

Kaufleute HGT arbeiten auch in der Buchhaltung und im Rechnungswesen. Dazu brauchen sie gute Kenntnisse in Mathematik und ein Flair für Zahlen.



IMPRESSUM

7. unveränderte Auflage 2021

© 2014 SDBB, Bern. Alle Rechte vorbehalten.

Herausgeber:

Schweizerisches Dienstleistungszentrum Berufsbildung |

Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung SDBB

SDBB Verlag, www.sdbb.ch, verlag@sdbb.ch

Das SDBB ist eine Institution der EDK.

Projektleitung: Heinz Stauer, Véronique Antille, Alessandra Truatsch, SDBB

Recherche und Texte: Peter Kraft, Fanny Mülhauser, SDBB **Übersetzung:** Myriam Walter, Zürich; Yvonne Gaug, Zürich **Fachlektorat:** Brigitte Schneiter-von Bergen, Ostermundigen; Elian Schmid, hotelleriesuisse, Daniel Vouillamoz, GastroSuisse

Fotos: Maurice Grünig, Zürich; Thierry Porchet, Yverdon-les-Bains **Grafik:** Viviane Wälchli, Zürich

Umsetzung: Roland Müller, SDBB **Druck:** Haller + Jenzer AG, Burgdorf

Artikelnummer: FE1-3040 (Einzelex.), FB1-3040 (Bund à 50 Ex.)

Dieses Faltblatt gibt es auch in Französisch und Italienisch.

Vertrieb, Kundendienst:

SDBB Vertrieb, Industriestrasse 1, 3052 Zollikofen

Telefon 0848 999 001, vertrieb@sdbb.ch, www.shop.sdbb.ch

Wir danken allen beteiligten Personen und Firmen herzlich für ihre Mitarbeit. Mit Unterstützung des SBFJ.

Betrieblich organisierte Grundbildung

Voraussetzungen: Abgeschlossene Volksschule mit guten Leistungen in den Kernfächern

Dauer: 3 Jahre

Bildung in beruflicher Praxis: In Hotellerie-, Gastronomie- und Tourismusbetrieben

Schulische Bildung: 1 bis 2 Tage pro Woche an der Berufsfachschule. Zwei Profile:

B-Profil (Basis-Grundbildung; eine Fremdsprache, Schwerpunkt «Information, Kommunikation, Administration»)

E-Profil (erweiterte Grundbildung; zwei Fremdsprachen, Schwerpunkt «Wirtschaft und Gesellschaft»)

Wird zeitgleich zur beruflichen Grundbildung die Berufsmaturitätsschule absolviert, spricht man vom «M-Profil».

Überbetriebliche Kurse: Praktisches Erlernen und Üben der beruflichen Grundlagen

Schulisch organisierte Grundbildung

hotelleriesuisse bietet in der ganzen Schweiz Hotel-Tourismus-Handelsschulen an. Diese Schulen führen in drei Jahren ebenfalls zum EFZ als Kauffrau/Kaufmann HGT. Die Ausbildung besteht aus vier Unterrichts- und zwei Praktikumssemestern. An einigen dieser Schulen kann als Anschlussausbildung die Berufsmaturität absolviert werden. Mehr Infos unter www.hotel-handelsschulen.ch.

Berufsmaturität

Bei sehr guten schulischen Leistungen kann während oder nach der beruflichen Grundbildung zusätzlich die Berufsmaturitätsschule besucht werden. Die Berufsmaturität ermöglicht das Studium an einer Fachhochschule, je nach Studienrichtung prüfungsfrei oder mit Aufnahmeverfahren.

Weiterbildung

Kurse: Angebote von Berufsfachschulen, Hotel & Gastroformation sowie den Berufsverbänden hotelleriesuisse, GastroSuisse und Hotel & Gastro Union

Berufsprüfung (BP) mit eidg. Fachausweis: Chef de Réception, Tourismusassistent/in, Marketingfachmann/-frau, Direktionsassistent/in, HR-Fachmann/-frau, Führungsfachmann/-frau usw.

Höhere Fachprüfung (HFP) mit eidg. Diplom: z.B. in den Bereichen Marketing, Betriebsführung, Human Resources, Rechnungswesen

Höhere Fachschule HF: Dipl. Tourismusfachmann/-frau HF, Dipl. Hôtelier-Restaurateur/Hôtelière-Restauratrice HF, Dipl. Betriebswirtschafter/in HF, Dipl. Marketingmanager/in HF, Dipl. Hotelmanager/in NDS HF

Fachhochschule FH: Bachelor of Science in Hospitality Management, Bachelor of Science in Facility Management, Bachelor of Science in Betriebsökonomie

Weitere Informationen

www.berufsberatung.ch: für alle Fragen rund um Lehrstellen, Berufe, Aus- und Weiterbildungen

www.berufehotelgastro.ch: Informationen zu Aus- und Weiterbildung in Hotellerie und Gastronomie mit Schnupper- und Lehrstellenbörse

www.branche-hgt.ch: Verein kaufm. Grundbildung Hotel-Gastro-Tourismus (HGT)

www.berufsberatung.ch/lohn: alles zum Thema Lohn



Telefonauskunft und Reservationen

Wenn Gäste oder Reiseveranstalter Zimmer und Ausflüge reservieren oder Infos einholen wollen, sind Kaufleute HGT ihre Ansprechpersonen.



Check-In und Check-Out

Mit Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und korrekten Auskünften stehen die Berufsleute den Gästen während Begrüssung und Verabschiedung zur Seite.



Gästebetreuung

Eine Führung durchs Hotel? Tischreservationen? Auskünfte zu den Betriebszeiten der Bergbahn? Kaufleute HGT haben all das im Griff.



Administration und Korrespondenz

Hotels oder Tourismusbüros sind letztlich ganz normale Betriebe, in denen auch administrative Aufgaben und Korrespondenz anfallen.

Buchhaltung und Rechnungsstellung

Auch die Finanzen gehören zum Aufgabenbereich der Berufsleute - wie bei Kaufleuten in anderen Branchen auch.



Seminare, Bankette und Kongresse

Viele Hotels bieten nicht nur Übernachtungen und Mahlzeiten an, sondern organisieren auch Anlässe. Die Kaufleute HGT sind daran wesentlich beteiligt.



Marketing / Verkauf

Kaufleute HGT entwickeln Strategien, wie sich Produkte und Dienstleistungen verkaufen lassen - und setzen diese um.



Mitarbeiterwesen

Bewerbungen weiterleiten, Vorstellungsgespräche organisieren, Mitarbeiterdossiers verwalten: Das braucht Zuverlässigkeit und Verschwiegenheit.





Claudia Messerli-Korner, 32,
Leiterin Anlasskoordination

Von der Schweiz nach Kanada und wieder zurück: Nach ihrer Berufslehre hat Claudia Messerli bei einigen renommierten Hotels in der Zimmerreservation gearbeitet – unter anderem im Post Hotel in Lake Louise. Nach der Berufsprüfung als Chef de Réception trat sie ihre erste Stelle im Bereich Eventmanagement an. Heute leitet Claudia Messerli die Anlasskoordination eines grossen Seminarhotels. «Ich Sorge dafür, dass die Veranstalter Räume mit der passenden Grösse und Ausstattung erhalten – und dass während der Anlässe alles so klappt, wie von den Gästen gewünscht.» Das bedeutet:

Veranstaltungen organisieren

Claudia Messerli nimmt die Wünsche der Veranstalter entgegen, organisiert über den technischen Dienst die nötige Infrastruktur und kümmert sich am Tag des Anlasses um die Gäste. «Ich begrüsse die Referentinnen und Referenten und bin während der Dauer der Veranstaltung stets bereit, Lösungen für Wünsche oder auftretende Probleme zu suchen.» Dieser direkte Gästekontakt nimmt den grössten Teil ihrer Arbeitszeit in Anspruch. Doch auch die Administration ist nicht zu unterschätzen: «Besonders die Rechnungsstellung ist recht anspruchsvoll. Ich muss genau darüber Bescheid wissen, wie die Veranstaltungen abliefen, welche Dienstleistungen in Anspruch genommen wurden». Dabei, aber auch beim Schreiben von Offerten und Bestätigungen, bei der Korrespondenz oder in organisatorischen Dingen kann Claudia Messerli immer wieder auf das Wissen aus ihrer Berufslehre zurückgreifen.

Sales und Marketing sind die wichtigsten Verantwortungsbereiche von Raphael Herzog, Vizedirektor eines gehobenen Ferienhotels. «Eben bin ich aus Russland zurückgekehrt. Zusammen mit Schweiz Tourismus habe ich dort Journalistinnen und Reiseveranstalter getroffen, und ich nahm an Workshops teil, an denen ich mehr über die speziellen Wünsche der russischen Gäste lernte.» Diese Erkenntnisse fliessen in die Marketing- und PR-Kampagnen, die Raphael Herzog nächstens für den russischen Raum lancieren wird. Als Vizedirektor ist er aber

Vom Zirkus nach Russland

auch im täglichen Geschäft gefordert: «Der Direktor oder ich begrüssen jeden Gast persönlich. Nur dank dem regelmässigen Gästekontakt kennen wir die Wünsche unserer Kundschaft aus erster Hand.» Raphael Herzog hat eine spannende Laufbahn hinter sich: «Meine Berufslehre habe ich in einem Hotel mit angeschlossener Privatklinik absolviert. Nach dem Abschluss war ich im Marketing von Hotel und Klinik tätig. Dann wollte ich etwas ganz anderes machen: Als Kommunikationschef des Circus Monti war ich zwei Mal acht Monate auf Tournee, habe Flyer und Plakate für 300 Vorstellungen an 50 Orten erstellt und war auch beim Zeltabbau eingespannt. Danach besuchte ich die Hotelfachschule, und während dieser Zeit absolvierte ich Praktika in Los Angeles oder während des WEF in Davos. Diese Erfahrungen haben mir das Rüstzeug für meine heutige Arbeit gegeben.»



Raphael Herzog, 29, Vizedirektor
eines Ferienhotels



Ariane Boesch-Faltracco, 37,
Hoteldirektorin

«**Nach zwei Jahren** Berufstätigkeit als Réceptionistin in einem Fünfsternehotel habe ich eine Stelle als Chef de Réception angetreten. Eineinhalb Jahre später bot sich mir eine einmalige Gelegenheit, die ich ohne Zögern wahrgenommen habe: Die neuen Besitzer eines Hotels, das Konkurs ging, suchten eine Person für die Hoteldirektion. Ich musste mich von A bis Z um alles kümmern,

Ein Hotel neu eröffnen

was eine sehr spannende Erfahrung war. In den ersten Monaten wurde das Hotel umgebaut, aus 30 Zimmern entstanden 46. Ich durfte bei der Auswahl der Inneneinrichtung mitentscheiden, habe die Mitarbeitenden eingestellt, Material bestellt, die Unternehmen in der Region besucht, Kontakt mit dem Tourismusbüro aufgenommen und die Stadtbehörde kontaktiert, damit Wegweiser aufgestellt wurden. Sogar bei der Kreation des Logos wirkte ich mit. Es gefällt mir, ein mittelgrosses Haus zu leiten, weil ich so in alle Bereiche involviert bin. Ich führe 18 Personen, die an der Réception, auf der Etage, im Frühstücksservice und im Nachtdienst tätig sind. Ich kümmere mich um Löhne, Sozialversicherungen und Ausbildung, Sorge aber auch für ein gutes Arbeitsklima und löse allfällige Konflikte. Marketing, Buchhaltung und Rechnungsstellung gehören ebenfalls zu meinen Aufgaben, wie auch der Unterhalt der Infrastruktur. Als Direktorin muss ich sehr flexibel sein und rasch auf alle möglichen überraschenden Ereignisse reagieren können. Trotz meiner zeitlichen Belastung kommt mein Familienleben aber nicht zu kurz.»