

Qualifikationsprofil

Chef de Réception mit eidg. Fachausweis

| | |
|----------|-----------------------|
| Datum: | 03.07.2026 |
| Version: | 0.7 Branchenbefragung |

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----------|
| 1 | Berufsbild | 3 |
| 1.1 | Arbeitsgebiet | 3 |
| 1.2 | Wichtigste Handlungskompetenzen | 3 |
| 1.3 | Berufsausübung | 4 |
| 1.4 | Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur | 4 |
| 2 | Übersicht der Handlungskompetenzen | 5 |
| 3 | Anforderungsniveau (Leistungskriterien) | 6 |

1 Berufsbild

1.1 Arbeitsgebiet

Chefs de Réception übernehmen im Front- und Back-Office von Betrieben der Hotellerie und Gastronomie eine zentrale Fach- und Führungsfunktion. Sie gestalten das Kundenerlebnis entlang der Guest Journey und sorgen dafür, dass die Abläufe im Empfangsbereich, in der Administration sowie in der Kundenbetreuung reibungslos, qualitätsorientiert und wirtschaftlich umgesetzt werden.

Ihr Arbeitsgebiet umfasst die Koordination von Front- und Back-Office-Prozessen, die professionelle Betreuung von Kundinnen und Kunden, den Einsatz digitaler Hotel-Technologien, die Umsetzung von Verkaufsprozessen sowie die Auswertung betrieblicher Kennzahlen. Sie arbeiten an Schnittstellen zwischen Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden, internen Bereichen, externen Partnern und weiteren Anspruchsgruppen. Dabei tragen sie wesentlich zur Servicequalität, zur Reputation und zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs bei.

1.2 Wichtigste Handlungskompetenzen

Chefs de Réception analysieren Kundenbedürfnisse, Trends sowie betriebliche und wirtschaftliche Rahmenbedingungen und entwickeln daraus Massnahmen zur Gestaltung eines konsistenten Kundenerlebnisses. Sie koordinieren Prozesse und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office und stellen eine zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung sicher. Digitale Technologien setzen sie im Arbeitsalltag gezielt ein und nutzen sie zur effizienten Steuerung von Abläufen, Informationen und Dienstleistungen.

Sie verkaufen Angebote über verschiedene Verkaufskanäle und setzen Angebots- und Verkaufsprozesse professionell um. Gleichzeitig erfassen und analysieren sie betriebliche Kennzahlen und leiten daraus operative Massnahmen zur Steuerung des Front- und Back-Office ab. Sie achten auf die Einhaltung von Qualitäts-, Sicherheits- und rechtlichen Vorgaben und stellen sicher, dass Datenschutz, Sicherheit und betriebliche Standards im Arbeitsalltag berücksichtigt werden.

Zudem planen, steuern und optimieren Chefs de Réception betriebswirtschaftliche Prozesse in ihrem Verantwortungsbereich. Sie koordinieren Strukturen und Ressourcen, überwachen Arbeitsprozesse und Qualitätsstandards und wirken bei der marktorientierten Gestaltung von Leistungen und Angeboten mit. In der Kommunikation fördern sie die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen, bearbeiten Konflikt- und Reklamationssituationen professionell und führen Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich.

1.3 Berufsausübung

Chefs de Réception üben ihre Tätigkeit auf operativ-steuernder Ebene aus. Sie handeln selbstständig im eigenen Verantwortungsbereich und stellen sicher, dass betriebliche Vorgaben im Front- und Back-Office wirksam umgesetzt werden. Ihre Arbeit ist geprägt durch direkten Kundenkontakt, vielfältige Kommunikationssituationen, administrative Aufgaben, digitale Systeme und hohe Anforderungen an Qualität, Sicherheit und Wirtschaftlichkeit.

Sie müssen flexibel auf unterschiedliche Kundenbedürfnisse, betriebliche Situationen und Veränderungen im Arbeitsalltag reagieren. Dabei handeln sie serviceorientiert, lösungsorientiert und verantwortungsbewusst. Sie stellen den Informationsfluss sicher, koordinieren Abläufe zwischen verschiedenen Bereichen und tragen dazu bei, dass Kundinnen und Kunden während des gesamten Aufenthalts professionell betreut werden.

Als Führungspersonen fördern sie Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich, geben klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen und tragen zu einer konstruktiven Betriebskultur bei. Durch ihr reflektiertes Verhalten, ihren professionellen Auftritt und ihre Fähigkeit, Konflikte und Reklamationen lösungsorientiert zu bearbeiten, sichern sie eine hohe Dienstleistungsqualität.

1.4 Beitrag des Berufs an Gesellschaft, Wirtschaft, Natur und Kultur

Chefs de Réception leisten einen wichtigen Beitrag zur Qualität, Wahrnehmung und Wirtschaftlichkeit der Branchen Hotellerie, Gastronomie und Tourismus. Sie prägen das Kundenerlebnis wesentlich und tragen durch professionelle Betreuung, adressatengerechte Kommunikation und wirkungsvolles Reputationsmanagement zur Zufriedenheit der Kundinnen und Kunden und zur positiven Positionierung des eigenen Betriebes und der Branche bei.

Wirtschaftlich unterstützen sie den Betrieb durch die Steuerung von Front- und Back-Office-Prozessen, den aktiven Verkauf von Angeboten sowie die Analyse betrieblicher Kennzahlen. Sie tragen dazu bei, Dienstleistungen effizient zu erbringen, Ressourcen zielgerichtet einzusetzen und die wirtschaftliche Leistungsfähigkeit des Betriebs zu stärken.

Durch die Einhaltung rechtlicher Vorgaben, den verantwortungsvollen Umgang mit Daten und die Umsetzung von Sicherheits- und Nachhaltigkeitsmassnahmen leisten sie einen Beitrag zu einer zuverlässigen und zukunftsorientierten Betriebsführung. Gleichzeitig fördern sie auch durch ihre Arbeit die Gastfreundschaft, die Servicekultur und die Qualität der Hotellerie, der Gastronomie und des Tourismus in der Schweiz.

2 Übersicht der Handlungskompetenzen

| Handlungskompetenzbereiche | Handlungskompetenzen | | | | |
|---|--|--|--|---|--|
| A Kundenerlebnis gestalten und Front- und Back-Office-Prozesse steuern | A1 Kundenerlebnisse entlang der Guest Journey unter Berücksichtigung von Trends, betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, weiterentwickeln und umsetzen. | A2 Die Koordination und Steuerung von Prozessen und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office unter Einsatz digitaler Technologien sicherstellen sowie eine konsistente, zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung und ein wirkungsvolles Reputationsmanagement gewährleisten. | A3 Sicherstellung einer reibungslosen betrieblicher Planung anhand relevanter KPIs sowie unter Einhaltung aller Qualitäts-, Sicherheits- und gesetzlichen Vorgaben. | A4 Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen und Angebots- sowie Verkaufsprozesse professionell umsetzen. | |
| B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Front- und Back-Office sicherstellen | B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen. | B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen. | B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen. | B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen. | |
| C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Front- und Back-Office planen, steuern und optimieren | C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen. | C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen. | C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten. | C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken. | |
| D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Front- und Back-Office sicherstellen | D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln. | D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten. | D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen. | D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationsituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen. | D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen. |

3 Anforderungsniveau (Leistungskriterien)

| Handlungskompetenzbereich A Kundenerlebnis gestalten und Front- und Back-Office-Prozesse steuern | | |
|--|--|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Chefs de Réception gestalten das Kundenerlebnis entlang der gesamten Guest Journey und stellen gleichzeitig die effiziente Organisation und Steuerung der Front-Office- und Back-Office-Prozesse sicher. Sie koordinieren die Abläufe im Empfangsbereich, steuern die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen und sorgen für eine zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung.</p> <p>Sie setzen Verkaufsprozesse über verschiedene Kanäle um, nutzen digitale Technologien im Front-Office und Back-Office und tragen aktiv zum Aufbau und zur Pflege der Reputation des Betriebs bei. Durch die Analyse betrieblicher Kennzahlen leiten sie operative Massnahmen ab und optimieren laufend Prozesse und Dienstleistungen. Zudem stellen sie die Einhaltung von rechtlichen Vorgaben, Datenschutzbestimmungen sowie Sicherheits- und Notfallprozessen sicher. Damit leisten sie einen zentralen Beitrag zur Servicequalität, zur Kundenzufriedenheit und zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs.</p> | |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
| A1 Kundenerlebnisse entlang der Guest Journey unter Berücksichtigung von Trends, betrieblichen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen analysieren, weiterentwickeln und umsetzen. | | <p>a1.a Kundenbedürfnisse und Markttrends analysieren und bei der Gestaltung von Angeboten und Events berücksichtigen</p> <p>a1.b Kundenprozesse entlang der Guest Journey planen und koordinieren</p> <p>a1.c Reservationen, Check-in und Check-out organisieren und deren reibungslose Durchführung sicherstellen</p> <p>a1.d Preise unter Berücksichtigung betrieblicher Vorgaben anwenden und bei der Steuerung der Auslastung mitwirken</p> <p>a1.e Daten aus Kennzahlen, Statistiken und Marktbeobachtungen auswerten und für die Angebotsgestaltung nutzen</p> <p>a1.f Veranstaltungen planen und deren Umsetzung im Betrieb koordinieren</p> |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|--|--------------------|--|
| <p>A2 Die Koordination und Steuerung von Prozessen und Anspruchsgruppen im Front- und Back-Office unter Einsatz digitaler Technologien sicherstellen sowie eine konsistente, zielgruppen- und kulturgerechte Kundenbetreuung und ein wirkungsvolles Reputationsmanagement gewährleisten.</p> | | <p>a2.a Informationen im Betrieb erfassen, aufbereiten und adressatengerecht weiterleiten</p> <p>a2.b Die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen koordinieren</p> <p>a2.c Kundenbetreuung zielgruppen- und kulturgerecht gestalten</p> <p>a2.d Dienstleistungen in Zusammenarbeit mit Partnern planen und umsetzen</p> <p>a2.e Vor- und Nachteile von Kooperationen im Arbeitsalltag beurteilen und berücksichtigen</p> <p>a2.f Digitale Systeme im Front- und Back-Office fachgerecht einsetzen und deren Nutzung im Arbeitsalltag sicherstellen</p> <p>a2.g Reklamationen professionell entgegennehmen, bearbeiten und dokumentieren</p> <p>a2.h Kundenrückmeldungen auswerten und zur Verbesserung der Dienstleistungsqualität nutzen</p> <p>a2.i Massnahmen zur Sicherung der Servicequalität im Betrieb umsetzen</p> |
| <p>A3 Sicherstellung einer reibungslosen betrieblicher Planung anhand relevanter KPIs sowie unter Einhaltung aller Qualitäts-, Sicherheits- und gesetzlichen Vorgaben.</p> | | <p>a3.a Betriebliche Planungsgrundlagen im Front- und Back-Office anwenden und die Umsetzung unterstützen</p> <p>a3.b Rechtliche Vorgaben im Arbeitsalltag berücksichtigen und situationsgerecht anwenden</p> <p>a3.c Datenschutz- und Sicherheitsvorgaben im Umgang mit Kundendaten einhalten</p> <p>a3.d Leistungen und Angebote im Betrieb korrekt zuordnen und anwenden</p> |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|--|--------------------|--|
| | | <p>a3.e Daten aus Kundenbuchhaltung und operativen Systemen erfassen und auswerten</p> <p>a3.f Kennzahlen zur Auslastung und zum Umsatz berechnen und interpretieren und daraus passende Massnahmen ableiten.</p> <p>a3.g Ergebnisse von Tages- und Monatsabschlüssen nachvollziehen und für den Arbeitsbereich nutzen</p> |
| <p>A4 Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen und Angebots- sowie Verkaufsprozesse professionell umsetzen.</p> | | <p>a4.a Kundinnen und Kunden adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>a4.b Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und auswerten</p> <p>a4.c Angebote über verschiedene Verkaufskanäle aktiv verkaufen</p> <p>a4.d Marketing- und Promotionsmassnahmen entwickeln, planen und umsetzen</p> <p>a4.e Distributionskanäle im Arbeitsalltag nutzen und deren Einsatz koordinieren</p> |

| Handlungskompetenzbereich B Gesetzliche Grundlagen sowie Rahmenbedingungen einhalten und nachhaltiges Handeln im Front- und Back-Office sicherstellen | | |
|--|---|--|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Chefs de Réception stellen sicher, dass im Front-Office und Back-Office alle relevanten gesetzlichen, betrieblichen und branchenspezifischen Vorgaben eingehalten werden. Sie berücksichtigen insbesondere Anforderungen in den Bereichen Datenschutz, Sicherheit und Arbeitsschutz und sorgen dafür, dass diese im täglichen Betrieb umgesetzt und überwacht werden. Damit tragen sie zur Sicherheit von Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und betrieblichen Informationen bei.</p> <p>Sie wenden rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag an und stellen sicher, dass Prozesse und Dienstleistungen den geltenden Vorschriften entsprechen. Gleichzeitig analysieren sie Entwicklungen im Branchenumfeld und beziehen diese in ihre Tätigkeit ein. Durch die Umsetzung nachhaltiger Massnahmen sowie die Berücksichtigung von Branchenstandards leisten sie einen wichtigen Beitrag zur Qualität, zur Reputation und zur langfristigen Wettbewerbsfähigkeit des Betriebs. Dieser Handlungskompetenzbereich bildet die Grundlage für eine rechtssichere, verantwortungsvolle und zukunftsorientierte Dienstleistung im Front- und Back-Office.</p> | |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
| B1 Hygiene-, Sicherheits- und Arbeitsschutzvorgaben im Betrieb umsetzen, überwachen und deren Einhaltung sicherstellen. | <p>b1.1 Vorgaben zu Arbeitssicherheit, Lebensmittelgesetz, Gesundheitsschutz, Betriebssicherheit und Umweltschutz im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>b1.2 Massnahmen zur Unfallverhütung und zum Brandschutz umsetzen und deren Einhaltung sicherstellen</p> <p>b1.3 Massnahmen zur Förderung und Erhaltung der Gesundheit im Betrieb umsetzen</p> <p>b1.4 Hygienevorgaben im Betrieb planen, umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p> | |
| B2 Rechtliche Grundlagen im Arbeitsalltag anwenden und die Einhaltung relevanter Vorschriften im Betrieb sicherstellen. | <p>b2.1 Arbeitsrechtliche Grundlagen zu Arbeitsverträgen, Arbeits- und Ruhezeiten umsetzen</p> <p>b2.2 Einhaltung von Datenschutzrichtlinien sicherstellen</p> | b2.a Einhaltung der gesetzlichen Grundlagen zur Meldepflicht sicherstellen |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|---|---|--|
| <p>B3 Branchen- und Betriebsentwicklungen analysieren sowie deren Auswirkungen auf den eigenen Verantwortungsbereich beurteilen.</p> | <p>b3.1 Trends und Entwicklungen im eigenen Betrieb und in der Branche analysieren und konkrete Handlungen für den Arbeitsbereich ableiten</p> <p>b3.2 Massnahmen zur Weiterentwicklung des eigenen Verantwortungsbereichs ableiten</p> | |
| <p>B4 Nachhaltigkeitsprinzipien im Betrieb umsetzen und Massnahmen zur ressourcenschonenden und verantwortungsvollen Leistungserbringung sicherstellen.</p> | <p>b4.1 Ressourcen im Betrieb wirtschaftlich und ökologisch einsetzen</p> <p>b4.2 Beschaffung und Lagerung von Waren unter ökologischen und wirtschaftlichen Gesichtspunkten umsetzen</p> <p>b4.3 Innerbetriebliche Logistik effizient und bedarfsgerecht sicherstellen</p> <p>b4.4 Entsorgungskonzept erarbeiten, umsetzen und kontrollieren Umweltbelastungen im Betrieb erkennen und geeignete Massnahmen ableiten und umsetzen</p> <p>b4.5 Zertifizierungen und Qualitätslabels einschätzen</p> | <p>b4.a Zertifizierungen und Qualitätslabels hinsichtlich ihrer Anforderungen und Auswirkungen beurteilen und deren Umsetzung unterstützen</p> |

| Handlungskompetenzbereich C Betriebswirtschaftliche Prozesse im Front- und Back- Office planen, steuern und optimieren | | |
|--|---|------------------------------------|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Chefs de Réception planen, steuern und optimieren die betriebswirtschaftlichen Prozesse im Front- und Back-Office und tragen damit zur wirtschaftlichen Leistungsfähigkeit des Betriebs bei. Sie strukturieren Arbeitsabläufe, koordinieren den Mitarbeiterereinsätze und stellen sicher, dass administrative Prozesse effizient und zielgerichtet umgesetzt werden. Dabei überwachen sie die Einhaltung von Qualitätsstandards und optimieren Abläufe kontinuierlich.</p> <p>Sie setzen Budgetvorgaben um, analysieren betriebliche Kennzahlen und leiten daraus operative Massnahmen ab. Zudem kalkulieren sie Leistungen und Angebote und unterstützen deren marktorientierte Ausgestaltung. Durch die Sicherstellung administrativer Prozesse und die Einhaltung rechtlicher Vorgaben gewährleisten sie eine transparente und zuverlässige Betriebsführung. Dieser Handlungskompetenzbereich bildet eine zentrale Grundlage für wirtschaftliches Handeln, Qualitätssicherung und die nachhaltige Entwicklung des Front- und Back-Office.</p> | |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
| C1 Strukturen und Ressourcen planen, koordinieren und deren zielgerichteten Einsatz im Verantwortungsbereich sicherstellen. | <p>c1.1 Die eigene Organisationseinheit strukturieren und geeignete Instrumente zur Darstellung einsetzen</p> <p>c1.2 Ziele, Aufgaben, Verantwortlichkeiten und Kompetenzen im Verantwortungsbereich festlegen und sicherstellen</p> <p>c1.3 Ressourcen bedarfsgerecht planen und deren Einsatz im Betrieb koordinieren</p> <p>c1.4 Anforderungsprofile und Stellenbeschreibungen im Verantwortungsbereich erstellen und aktualisieren</p> | |
| C2 Arbeitsprozesse planen, steuern und optimieren sowie die Einhaltung von Qualitätsstandards sicherstellen. | <p>c2.1 Anforderungen an Arbeitsprozesse unter Berücksichtigung betrieblicher und kundenbezogener Bedürfnisse analysieren</p> <p>c2.2 Arbeitsabläufe gestalten, evaluieren und an veränderte Rahmenbedingungen anpassen</p> <p>c2.3 Leistungen erfassen, auswerten und deren Wirtschaftlichkeit beurteilen</p> <p>c2.4 Verbesserungsmaßnahmen ableiten und deren Umsetzung im Betrieb begleiten</p> | |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|---|---|------------------------------------|
| | <p>c2.5 Informationen und Daten systematisch erfassen, bewirtschaften und sichern</p> <p>c2.6 Qualitätsmanagement-Instrumente im Betrieb anwenden und zur Sicherung der Dienstleistungsqualität einsetzen</p> <p>c2.7 Geeignete Erhebungsinstrumente zur Messung der Dienstleistungsqualität entwickeln und einsetzen</p> <p>c2.8 Ergebnisse von Qualitätsmessungen auswerten und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c2.9 Mitarbeitereinsatz planen und die Umsetzung im Betrieb sicherstellen</p> | |
| <p>C3 Betriebliche Kennzahlen kalkulieren, analysieren und daraus Massnahmen zur wirtschaftlichen Steuerung ableiten.</p> | <p>c3.1 Kosten kontrollieren und bei Abweichungen geeignete Massnahmen einleiten</p> <p>c3.2 Soll-Ist-Vergleiche durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>c3.3 Kalkulationen für Angebote und Dienstleistungen durchführen und deren Ergebnisse beurteilen</p> <p>c3.4 Kennzahlen berechnen, interpretieren und zur Steuerung des Betriebs einsetzen</p> <p>c3.5 Inventuren durchführen und Ergebnisse auswerten</p> <p>c3.6 Budgetvorgaben im eigenen Verantwortungsbereich umsetzen und deren Einhaltung überwachen</p> <p>c3.7 Investitionen im eigenen Bereich abschätzen und beantragen</p> | |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|---|--|--|
| <p>C4 Bei der marktorientierten Gestaltung der Leistungen und des Angebots mitwirken.</p> | <p>c4.1 Marketinggrundlagen im Arbeitsalltag anwenden</p> <p>c4.2 Angebote unter Berücksichtigung von Kundensegmenten und betrieblichen Zielsetzungen mitgestalten</p> <p>c4.3 Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts unterstützen</p> | <p>c4.a Marketingmassnahmen im Rahmen des betrieblichen Konzepts erarbeiten und umsetzen</p> |

| Handlungskompetenzbereich D Kommunikation gestalten und Zusammenarbeit im Front- und Back- Office sicherstellen | | |
|---|--|---|
| Beschreibung des Handlungskompetenzbereichs | <p>Chefs de Réception gestalten die Kommunikation im Front- und BackOffice und koordinieren die Zusammenarbeit mit internen und externen Anspruchsgruppen. Sie kommunizieren professionell mit Kundinnen und Kunden, Mitarbeitenden und Partnern und stellen sicher, dass Informationen zielgerichtet fließen. Dadurch gewährleisten sie eine hohe Servicequalität und einen reibungslosen Ablauf im Front- und Back-Office.</p> <p>Sie erkennen Reklamationen und Konflikte frühzeitig, bearbeiten diese adressatengerecht und tragen zu nachhaltigen Lösungen bei. Zudem begleiten sie Veränderungsprozesse kommunikativ und unterstützen die Umsetzung neuer Strukturen und Abläufe. Durch ihr reflektiertes Verhalten und ihren professionellen Auftritt vertreten sie den Betrieb nach innen und ausen und tragen wesentlich zur positiven Wahrnehmung und zur Qualität der Unternehmensziele und der Kundenerlebnisse bei.</p> | |
| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
| D1 Das eigene Verhalten reflektieren, die persönliche Arbeitsweise weiterentwickeln und in herausfordernden Situationen verantwortungsbewusst und zielgerichtet handeln. | <p>d1.1 Kommunikationsgrundsätze situations- und adressatengerecht anwenden</p> <p>d1.2 Geeignete Kommunikationsmittel zielgerichtet auswählen und einsetzen</p> <p>d1.3 Das eigene Verhalten im Arbeitsalltag reflektieren und gezielt weiterentwickeln</p> <p>d1.4 In herausfordernden Situationen angemessen und lösungsorientiert handeln</p> <p>d1.5 Führungsverhalten im eigenen Verantwortungsbereich reflektieren und Anpassungen ableiten</p> | |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|---|---|------------------------------------|
| <p>D2 Mit internen Anspruchsgruppen zielgerichtet kommunizieren, Informationen weitergeben und die Zusammenarbeit im Betrieb fördern sowie Betriebskultur mitgestalten.</p> | <p>d2.1 Arbeitsaufträge klar formulieren, vermitteln und deren Umsetzung überprüfen</p> <p>d2.2 Den Informationsfluss im eigenen Verantwortungsbereich sicherstellen</p> <p>d2.3 Mitarbeitende und interne Anspruchsgruppen adressatengerecht informieren</p> <p>d2.4 Die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen planen und koordinieren</p> <p>d2.5 Den Austausch und die Zusammenarbeit im Team aktiv fördern</p> <p>d2.6 Interne Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d2.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p> | |
| <p>D3 Mit externen Anspruchsgruppen adressatengerecht kommunizieren und eine zielgerichtete Beziehung pflegen.</p> | <p>d3.1 Externe Anspruchsgruppen adressatengerecht beraten und betreuen</p> <p>d3.2 Mit unterschiedlichen Zielgruppen kommunizieren, argumentieren und verhandeln</p> <p>d3.3 Massnahmen zur verkaufsorientierten Kommunikation planen und umsetzen</p> <p>d3.4 Korrespondenz mit externen Anspruchsgruppen situationsgerecht führen</p> <p>d3.5 Informationen adressatengerecht aufbereiten und vermitteln</p> <p>d3.6 Sitzungen und Besprechungen planen, durchführen und auswerten</p> <p>d3.7 Ergebnisse und Beschlüsse nachvollziehbar dokumentieren</p> | |

| Handlungskompetenzen | Leistungskriterien | Fachspezifische Leistungskriterien |
|--|--|------------------------------------|
| <p>D4 Veränderungsprozesse kommunikativ begleiten und deren Umsetzung unterstützen sowie Konflikt- und Reklamationssituationen erkennen, bearbeiten und nachhaltige Lösungen herbeiführen.</p> | <p>d4.1 Konfliktsituationen frühzeitig erkennen und angemessen bearbeiten</p> <p>d4.2 Reklamationen und Einwände entgegennehmen und lösungsorientiert bearbeiten</p> <p>d4.3 Lösungsorientierte Massnahmen entwickeln, umsetzen und deren Wirkung überprüfen</p> <p>d4.4 Ursachen von Konflikten analysieren und geeignete Massnahmen ableiten</p> | |
| <p>D5 Mitarbeitende im eigenen Verantwortungsbereich führen, fördern und ihre Leistung durch klare Zielsetzungen und regelmässige Rückmeldungen sicherstellen.</p> | <p>d5.1 Mitarbeitenden Gespräche vorbereiten, durchführen und daraus Massnahmen ableiten</p> <p>d5.2 Mitarbeitende entsprechend der Situation und ihren Kompetenzen führen und einsetzen</p> <p>d5.3 Arbeitsleistungen beurteilen und regelmässig konstruktive Rückmeldungen geben</p> <p>d5.4 Mitarbeitende und Lernende instruieren, begleiten und in ihrer Entwicklung unterstützen</p> <p>d5.5 Teams zusammenstellen, anleiten und die Zusammenarbeit fördern</p> <p>d5.6 Auf unterschiedliche Bedürfnisse und Hintergründe von Mitarbeitenden angemessen eingehen</p> <p>d5.7 Aus- und Weiterbildungsbedarfe im Team erkennen und geeignete Massnahmen planen</p> <p>d5.8 Aus- und Weiterbildungen für Mitarbeitende und Lernende organisieren und deren Umsetzung unterstützen</p> | |