

## Gästekbetreuer/in im Tourismus mit eidg. Fachausweis

### Ausbildungsziel

Mit einem professionellen Gastgeberverständnis und einer hohen Dienstleistungsorientierung empfangen und beraten Sie Gäste in der Tourismus-, Reise- und Freizeitbranche oder in anderen Branchen. Sie verkaufen entsprechende Dienstleistungen, betreuen Feriengäste, Kongressteilnehmende, Berufsleute, Geschäftspartner, Journalisten u.a. und können auf die unterschiedlichsten Bedürfnisse eingehen. Einen Gästeevent organisieren oder ein neues Angebot (wie z.B. Führungen, Ausflüge) für Gäste entwickeln gehören ebenso zu Ihrem Repertoire wie die Qualitätssicherung bei den Dienstleistungen. Sie können Kontakte knüpfen und Netzwerke aufbauen, wie auch mit rasch ändernden Situationen umgehen. Sie verstehen es, sich selbst zu organisieren und zeichnen sich durch hohe Dienstleistungsbereitschaft und Business-Etikette aus.

### Ausbildungsdaten

**11. März 2019 – 12. November 2019 (intensiv)**

Montags und dienstags 08:45 Uhr – 16:15 Uhr, wöchentlich

**18. November 2019 – 17. November 2020 (standard)**

Montags und dienstags 08:45 Uhr – 16:15 Uhr, jeweils ca. zweimal pro Monat

(Während den ordentlichen Schulferien findet kein Unterricht statt)

**Anzahl Lektionen:** 336

**Teilnehmerzahl:** Mindestens 10, maximal 20 Teilnehmende

### Ausbildungsinhalte

Im Bildungsgang werden Kompetenzen in folgenden vier Modulen vermittelt:

- Modul 1: **Gäste- bzw. Kundenbetreuung** (Gastfreundschaft, Servicequalität, Verkauf, CRM)
- Modul 2: **Angebotsgestaltung** (Marketingplanung, Projekt- und Produktmanagement für Besichtigungen, Ausflüge, Animation, Events etc. sowie Qualitätsmanagement)
- Modul 3: **Kommunikation und Distribution** (Promotion, Online-Marketing, Social Media, Printmedien, Public Relations, Distributionssysteme im Tourismus)
- Modul 4: **Selbstmanagement** (professionelle und situationsgerechte Kommunikation, Feedback geben und entgegennehmen, Business Knigge und Socialising, Arbeitstechnik und Selbstorganisation, Networking, Persönlichkeitsentwicklung)

Der Bildungsgang richtet sich an Berufsleute im Kundenkontakt. Er erleichtert den Einstieg in touristische Tätigkeiten, vertieft aber auch generell die Fähigkeiten in Bezug auf den Umgang mit Gästen und Kundschaft im Verkauf, an Rezeption, Schalter oder Kassen, im Empfang und bei der Betreuung von Gästen und Besuchern. Er befähigt zur Gestaltung, Promotion und Durchführung von Führungen und Besichtigungen, Ausflügen, touristischen Angeboten bis hin zu kleineren Events.

In jedem Arbeitsprozess wird im Bildungsgang je eine Modulprüfung absolviert. Wer alle vier Modulprüfungen bestanden hat und einen Fremdsprachenabschluss auf Stufe B1 vorweisen kann, wird unter anderem an die abschliessende eidgenössische Berufsprüfung zugelassen. Zum Bildungsgang gehören auch Fachexkursionen. Dies, wie auch die berufserfahrenen und methodisch-didaktisch geschulten Referenten gewährleisten, dass die Lerninhalte realitätsnah sind und unmittelbar in die Praxis umgesetzt werden können.

## Voraussetzung

- Abgeschlossene Berufsausbildung mit eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ) oder gleichwertigen Abschluss
- Maturität oder gleichwertiger (ausländischer) Abschluss auf Sekundarstufe II
- Bei Studienbeginn ein Jahr Berufspraxis
- Prüfungszulassung: zwei Jahre Berufspraxis, wovon mind. ein Jahr in einem der folgenden Bereiche nachgewiesen werden muss: Empfang/Rezeption/Kundendienst, Führung/Begleitung im Tourismus oder Organisation von Veranstaltungen
- Gute Deutschkenntnisse in Wort und Schrift (Niveau C1)
- Kenntnisse in mindestens einer Fremdsprache auf Niveau B1
- Wille, eine intensive Ausbildung zu machen
- Regelmässiger Unterrichtsbesuch

## Zulassung zur eidg. Berufsprüfung «Gästebetreuer/-in mit eidg. Fachausweis»

Über die Zulassung des Kandidaten/der Kandidatin an die eidgenössischen Prüfungen entscheidet die Prüfungskommission des Schweizer Tourismusverbands. Wir empfehlen Ihnen, vor der Anmeldung bzw. dem Start zum Bildungsgang, bei der Prüfungskommission Ihre Zulassung schriftlich abklären zu lassen. Das EBZ Solothurn-Grenchen kann Ihnen die Zulassung nicht garantieren.

Die genauen Richtlinien für die Prüfungszulassung finden Sie in den Detailunterlagen des Bildungsgangs.

## Bildungsgangleitung / Referentinnen und Referenten

Manfred Ritschard, dipl. Berufsausbilder, dipl. Tourismus-Experte, zertifizierter Trainer IANLP  
Qualifizierte Fachkräfte mit grosser Praxiserfahrung.

## Bundessubventionen – Rückerstattung eines Teilbetrages durch den Bund:

Der Bund erstattet den Absolvierenden 50 % der anrechenbaren Kursgebühren zurück (bis max. CHF 19'000.– für eidg. Berufsprüfungen und bis max. CHF 21'000.– für höhere Fachprüfungen). Als anrechenbar gilt derjenige Teil des Kurses, der unmittelbar der Vorbereitung auf die eidg. Berufsprüfung dient (inkl. vom Kursanbieter bereitgestellte Lehrmittel). Auf Gebühren für Verpflegung, Anreise, Übernachtungen, Diplomfeier sowie auf weiteren Kosten, die nicht direkt mit dem Inhalt der Prüfung zusammenhängen, besteht kein Subventionsanspruch. Eine ausführliche Beschreibung der Bundessubventionen und die zu erfüllenden Voraussetzungen finden Sie in den Detailunterlagen dieses Bildungsgangs.

## Ausbildungskosten

- CHF 7'950.– (CHF 3'975.– pro Semester)
- CHF 3'975.– (Rückvergütung Bund nach Abschluss eidg. Berufsprüfung)
- = **CHF 3'975.–**

Im Kursgeld inbegriffen sind:

- Unterricht in den Räumen des EBZ Solothurn
- Fachexkursionen und -besichtigungen (ohne Reise-, Verpflegungs- und allfällige Übernachtungskosten)
- Vier interne Modulprüfungen
- Repetition für die eidg. Berufsprüfung

## Zusatzkosten

Lehrmittel (über das EBZ bezogen):

- ca. CHF 400.– (gesamter Bildungsgang)
- CHF 200.– (Rückvergütung Bund nach Abschluss eidg. Berufsprüfungen)
- = **CHF 200.–**

Prüfungsgebühr Schweizer Tourismusverband: ca. CHF 1'200.–

(Prüfungsgebühren werden nicht subventioniert, bzw. gehen vollumfänglich zu Lasten der Teilnehmenden)

## Anmeldung /weitere Auskünfte

Bitte verlangen Sie bei uns die Detailunterlagen mit speziellem Anmeldeformular.