

(Mobile book) Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung (Unterweisung Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit) (German Edition)

Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung (Unterweisung Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit) (German Edition)

Lisa Näpel

ebooks | Download PDF | *ePub | DOC | audiobook



 Download

 Read Online

#4520344 in eBooks 2010-04-27 2010-04-27 File Name: B00C7IW9CU | File size: 50.Mb

Lisa Näpel : Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung (Unterweisung Kaufmann/Kauffrau für Tourismus und Freizeit) (German Edition) before purchasing it in order to gauge whether or not it would be worth my time, and all praised Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung (Unterweisung Kaufmann/Kauffrau für

Unterweisung / Unterweisungsentwurf aus dem Jahr 2009 im Fachbereich AdA Gastronomie / Hotellerie / Tourismus, Note: 2,0, Duale Hochschule Baden-Württemberg, Ravensburg, Verfasser: Berufsakademie Ravensburg, Sprache: Deutsch, Abstract: Unterweisung zum Thema: "Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung" von: Lisa Naupel
Rahmenbedingungen Die Unterweisung findet am Dienstag um 09.30 Uhr statt und dauert ca. 15 Minuten. Diese Uhrzeit wurde gewählt, da das Leistungshoch nach dem Biorhythmus des Menschen ungefähr zwischen 9 Uhr und 10 Uhr liegt. Als Unterweisungsort wurde ein Seminarraum gewählt, da dort die benötigten Arbeitsmittel zur Verfügung stehen und die Unterweisung ungestört und in einem ruhigen Umfeld durchgeführt werden kann. Arbeitsmittel für die Unterweisung stehen folgende Arbeitsmittel zur Verfügung: Flipchart und Stift; Tageslichtprojektor mit Folienstiften; Kugelschreiber; Altes Reservierungsbuch; Reservierungszettel
2 Didaktische Überlegungen zur Planung
2.1 Unterweisungsthema Das Unterweisungsthema wurde gewählt, da der Kontakt mit dem Kunden eine alltägliche Situation ist und ebenso wie die Reservierungsannahme von Auszubildenden beherrscht werden sollte. Zudem ist es wichtig dem Kunden gegenüber immer freundlich zu bleiben und den Überblick bei der Reservierung zu behalten. Bei der heutigen Unterweisung zum Thema "Die korrekte Annahme einer telefonischen Gruppenreservierung für eine Schlossführung" werden die Bearbeitung einer Reservierung und der Umgang dabei mit dem Kunden behandelt. Bei der vorangegangenen Unterweisung, die eine Woche zuvor stattgefunden hat, haben die Auszubildenden das Angebot und die entsprechenden Preise des Unternehmens kennengelernt und eine Einweisung für das Kassensystem erhalten.
2.2 Die Lernziele Die Lernziele werden von der Ausbilderin formuliert, den Auszubildenden vor Durchführung der Unterweisung mitgeteilt und versucht, schrittweise zu erreichen. Lernziele dienen als Planungshilfe, der wechselseitigen Kontrolle und sind motivationssteigernd, da sie einen Nutzen aufzeigen. Lernziele können in drei Arten gegliedert werden: Richtlernziel, Groblernziel und Feinlernziel
2.2.1 Richtlernziel Das Richtlernziel der Unterweisung lautet nach Sect; 5 Abs. 1 Nr. 3.1: "Kundenorientierte Kommunikation, Kundenbetreuung";
2.2.2 Groblernziel Das Groblernziel lautet nach Sect; 5 Abs. 1 Nr. 3.1 b): "Informations-, Beratungs- und Verkaufsgespräche planen, durchführen und nachbereiten";