

STUDIENBESCHREIBUNG

Kund:innenbindung und Beschwerdemanagement (IST)



Der Markt

Die Hotellerie war in den vergangenen Jahren eine stark wachsende Branche, in der die Zahl der Übernachtungen, folglich auch der Umsatz und die Beschäftigung, kontinuierlich angestiegen sind. Als einzige Branche konnte sie in Deutschland auf zehn Jahre ungebrochenes Wachstum und verlässliche Rendite zurückblicken.

Ebenfalls konnte eine Zunahme von Zusammenschlüssen einiger Hotelkooperationen und -ketten verzeichnet werden. Diese nutzten die Synergien für Kosteneinsparungen auf der einen Seite und einen weiteren Ausbau ihres Produktportfolios auf der anderen Seite. Dieser Trend war nicht nur auf Deutschland begrenzt, sondern war weltweit in der Hotellerie zu beobachten.

Auf der Nachfrageseite sind wachsende Flexibilität und der Trend zum kürzeren Reisen zu erkennen. Darüber hinaus steigt das Anspruchsniveau der Gäste. Eine stärkere Differenzierung der Ansprüche wird deutlich in der Preissensibilität, gesteigerter Reiseerfahrung oder zunehmender Erlebnisorientierung. Zudem etabliert sich im Serviced-Apartment-Bereich ein neuer Wettbewerber für die klassische Hotellerie.

Die Auswirkungen der Corona-Pandemie trafen die Tourismusbranche, die Hotellerie, die Veranstaltungsbranche und die dazugehörigen Zulieferer und Dienstleister besonders hart. Um Infektionsketten einzudämmen und zu unterbrechen, gab es im Zuge der Corona-Pandemie staatliche Regelungen, die Kontakteinschränkungen, Ausgangsbeschränkungen und Hygienekonzepte vorsahen sowie Reiseverboten aussprachen. Ferner kam es zeitweise dazu, dass Übernachtungsangebote zu privaten bzw. touristischen Zwecken untersagt wurden. Der deutsche Hotelmarkt befand sich weitestgehend im Leerlauf; viele Hotelmitarbeiter:innen befanden sich in Kurzarbeit. Durch eine steigende Impfquote hat sich die Situation auch in der Hotellerie und im Gastgewerbe entspannt. Ebenfalls hat sich in Deutschland und Österreich seit dem Jahr 2020 ein sehr starker Trend zum Inlandstourismus herauskristallisiert.

Durch die Pandemie wurde der Fachkräftemangel in der Branche noch verstärkt. Folglich wird es in den kommenden Jahren einen immer höheren Bedarf an Führungskräften geben, der zu decken sein wird. Die dargestellten Zusammenhänge zeigen, dass die Belange im Hotel mehr denn je qualifiziertes Personal erfordern.

Aufgaben und Tätigkeitsfelder

Diese spezifisch auf den Aufgabenbereich der Kunden:innenbindung und des Beschwerdemanagements im Hotel zugeschnittene Weiterbildung ermöglicht es Dir, qualifiziert Führungsaufgaben zu übernehmen. Besonders in diesem Bereich sind Fachwissen und ein angemessenes Auftreten außerordentlich wichtig, da es für den ersten Eindruck, den ein Gast an der Rezeption eines Hotels erhält, keine zweite Chance gibt.

Qualifikationen

Die spezielle Ausrichtung dieser Weiterbildung auf die Gästezufriedenheit gibt einen tiefen Einblick in die Aufgaben und Herausforderungen, denen sich Mitarbeiter:innen mit Gastkontakt in der Hotellerie täglich stellen müssen.

Durch die steigende Anzahl internationaler Gäste und international tätiger Hotelketten kommen Mitarbeiter:innen in der Hotellerie mit vielen verschiedenen Kulturen in Kontakt. Kenntnisse im interkulturellen Management sind hier unerlässlich, um Dienstleistungen erfolgreich und auf die Bedürfnisse unterschiedlicher Kulturen angepasst anbieten zu können. Auch die Zufriedenheit von Gästen steht an erster Stelle. Damit geht ein professioneller Umgang mit Beschwerden einher. Diese Aspekte werden Dir in der kompakten Weiterbildung vermittelt.

Studienübersicht

Das IST-Studieninstitut bietet die dreimonatige Weiterbildung in Form eines Fernstudiums mit zwei Studienheften, einem Webinar sowie Online-Vorlesungen an. Diese Unterrichtsform bringt Dir viele Vorteile:

Das Fernstudium ermöglicht es Dir, die Weiterbildung problemlos berufsbegleitend durchzuführen und orts- und zeitunabhängig zu lernen. Wir stellen Dir die Lehrmaterialien zusätzlich im Internet als PDF-Dokumente zur Verfügung, sodass Du Dir diese auf den Rechner laden und dann jederzeit am Computer ansehen kannst. Teilnehmer:innen, die das gesamte Studium online-gestützt durchführen, d. h. auf gedruckte Studienhefte verzichten, erhalten eine Ermäßigung von fünf Prozent auf die Studiengebühren.

Lehrplan

Im Folgenden siehst Du eine Aufstellung der verschiedenen Studieninhalte:

Idealverlauf	Monat	Studienheft (SH)/ Online-Vorlesung (OV)	Webinar
1	1	Guest Relation Management (SH)	
2	2	Interkulturelle Kommunikation (SH)	
3	2	Beschwerde-Management (OV)	Business-Knigge – souveräner Umgang mit Gästen aus unterschiedlichen Kulturen
3	3	Prüfungsleistung: Webtest	

Studienhefte

Nachfolgend möchten wir Dir die Inhalte der einzelnen Studieneinheiten vorstellen:

Studienheft 1

Guest Relation Management

- Service- und Dienstleistungsgedanke
- Customer Relationship Management
- Dienstleistungsqualität
- Methoden zur Messung und Auswertung der Zufriedenheit
- Reklamations- und Beschwerdemanagement
- Kommunikation mit Gästen

Studienheft 2

Interkulturelle Kommunikation

- kulturelle Überlegungen
- Wertewandel
- internationales Team und interkulturelle Personalführung
- interkulturelle Kompetenz und Kommunikation

Webinare

Unterstützend zu den Inhalten der Weiterbildung gibt es ein Webinar, das ca. 90 Minuten dauert und werktags stattfindet. Der Besuch des Webinars wird von uns empfohlen, stellt aber keine Voraussetzung für das Erlangen des Abschlusses dar.

Das Thema des Webinars wird im Folgenden kurz vorgestellt:

Webinar

Business-Knigge: souveräner Umgang mit Gästen aus unterschiedlichen Kulturen

- Die Grundlagen interkultureller Kompetenz
- Die unterschiedliche Bedeutung von Gestik und Mimik
- Ländervergleich: Kommunikation und Umgangsformen

Dein:e Tutor:innen des Fachbereichs Tourismus & Hospitality begleiten Dich durch das Webinar.

Online-Vorlesungen

Parallel zu den Studienheften und dem Webinar wird eine Online-Vorlesung angeboten, in der zusätzliche Themen behandelt werden. Die Vorlesung wird mit neuester Technik aufgezeichnet und ist für Dich im Online-Campus jederzeit abrufbar.

Online-Vorlesung

Beschwerde-Management

- Gründe und Ziele des Beschwerde-Managements
- Direkte und indirekte Methode
- Gasterwartungen

Prüfungen

Lernerfolgskontrolle

Grundsätzlich werden in jedem Studienheft am Ende eines jeden Kapitels Lernkontrollfragen gestellt, die sich auf den vorangegangenen Text beziehen. Die Antworten zu diesen Fragen findest Du immer am Ende des Heftes. Somit hast Du die Möglichkeit, Deinen Lernerfolg selbst zu überprüfen.

Webtests

Webtests sind computergestützte Multiple-Choice-Tests, die dazu dienen, Dein Wissen zu festigen. Um das Zertifikat zu erlangen, muss der entsprechende Webtest bestanden werden. Die Fragen können auf Grundlage des Studienmaterials beantwortet werden. Der Test ist im Online-Campus hinterlegt und kann beliebig oft wiederholt werden.

Studienabschluss

Nach erfolgreichem Abschluss des Fernstudiums erhältst Du das IST-Zertifikat:

**Kund:innenbindung und
Beschwerdemanagement (IST)**

Wir sind für Dich da!

Während der gesamten Dauer Deines Fernstudiums steht Dir das Team der IST-Studienberatung für Fragen zum Aufbau, zum Ablauf und zur Organisation Deiner Weiterbildung zur Verfügung.

Wir informieren Dich frühzeitig über den Termin Deines Webinars.

Für alle fachlichen Fragen zu Deinen Studienmaterialien oder Themen der einzelnen Webinare steht Dir unser Beratungsteam für den Bereich Tourismus & Hospitality zur Verfügung. Sprich uns an, wir freuen uns auf Dich. Du erreichst uns unter +49 211 86668 0 oder per Mail Tourismus@ist.de.

Auch im Anschluss an Dein Fernstudium kümmern wir uns weiter um Dich:

Mithilfe der IST-Jobbörse www.joborama.de kannst Du Dich kostenfrei über offene Stellen in den Branchen Tourismus, Fitness, Wellness und Sport informieren oder gezielt nach einer Stelle suchen, indem Du Dein individuelles Qualifikationsprofil kostenlos einstellst und so interessierten Arbeitgebern zugänglich machst.

Unser monatlicher **Online-Newsletter**, der Dir per E-Mail zugeschickt wird, enthält aktuelle Informationen zu Entwicklungen der Branche, zu Messen und Ausstellungen sowie zu neuen IST-Angeboten.

Über den Besuch der **IST-Aufbaumodule** haben Absolvent:innen die Möglichkeit, Zusatzqualifikationen zu attraktiven Sonderkonditionen (verkürzte Studiendauer, ermäßigte Preise) zu erwerben, um sich so in ihrem jeweiligen Fachbereich zu spezialisieren. Zum anderen gibt es für alle, die bereits eine Weiterbildung am IST-Studieninstitut belegt haben und sich für ein weiteres IST-Angebot entscheiden, einen **Treue-Rabatt**.