

### Berufsprüfung (BP)

**Berufsfeld 17**  
Wirtschaft, Verwaltung,  
Tourismus



### Tätigkeiten

**Gästekbetreuer und Gästekbetreuerinnen im Tourismus sind im Tourismus oder in der Freizeit- und Reisebranche tätig, wo sie Gästek aus aller Welt beraten und touristische Dienstleistungen verkaufen. Sie betreuen unterschiedliche Gästek wie Feriengästek, Kongressteilnehmende oder Berufsleute und berücksichtigen ihre unterschiedlichen Bedürfnisse.**

**Achtung: Berufsprüfung wird wegen mangelnder Nachfrage nicht mehr angeboten.**

Gästekbetreuerinnen und Gästekbetreuer im Tourismus arbeiten in der Regel am Frontdesk in einem Tourismusbüro, bei Bergbahnen, in Hotels, bei Reiseveranstaltern oder einem anderen Tourismusbetrieb und übernehmen die Verantwortung für die Planung, Organisation der Angebote und Dienstleistungen. Sie führen diese selbstständig und situationsgerecht durch und stellen auch im Falle von kurzfristigen Änderungen einen reibungslosen Ablauf sicher.

Die Fachleute ermitteln gezielt und systematisch die Bedürfnisse der Kundinnen, um diese optimal beraten und ihnen ein entsprechendes Angebot verkaufen zu können. Mündliche und schriftliche Kundenanfragen bearbeiten sie effizient in einer Landessprache oder einer anderen Sprache, führen Verkaufsgespräche und schliessen den Verkauf einer touristischen Dienstleistung zur Zufriedenheit der Gästek ab.

Gästekbetreuer im Tourismus planen und organisieren Angebote oder Dienstleistungen umfassend und sorgen dafür, dass diese gemäss Leistungsauftrag und zur Zufriedenheit der Gästek durchgeführt werden. Im Anschluss daran kümmern sie sich um eine umfassende, vollständige und effektive Nachbereitung und Verwaltung der Kundendaten.

Sie vermarkten touristische Produkte, gestalten und aktualisieren attraktive Kommunikationsmittel und stellen deren zeitgerechte Distribution sicher. Sie setzen zudem neue, innovative touristische Produkte ein, die auf die Bedürfnisse der Zielgruppen ausgerichtet sind. Die Fachleute arbeiten in Projekten oder interdisziplinären Arbeitsgruppen mit. Dabei gestalten sie diverse Prozesse für das Unternehmen und stellen einen reibungslosen Arbeitsablauf und eine gute Zusammenarbeit mit internen oder externen Partnern sicher.

Gästekbetreuerinnen im Tourismus tragen auf verschiedenen Ebenen zur Wertschöpfung und Nachhaltigkeit bei. Als Empfangsperson transportieren sie das Image ihres Arbeitgebers und leisten mit ihrer einwandfreien Dienstleistung einen Beitrag zur Kundenzufriedenheit und damit der wirtschaftlichen Entwicklung. Im Rahmen der Angebotsgestaltung unterstützen sie zudem Umweltsanierungen und Nachhaltigkeitsbestrebungen ihrer Arbeitgeber.

### Ausbildung

#### Prüfungsvorbereitung

Die für die Prüfung erforderlichen Qualifikationen werden in der Regel in Form von Modulen erworben. Prüfungsordnung und Wegleitung sind erhältlich beim Schweizer Tourismus-Verband STV.

#### Bildungsangebote

Die Berufsprüfung wird zurzeit nicht angeboten.

#### Dauer

2 Semester, berufsbegleitend

#### Geprüfte Fächer

- Kundenbetreuung
- Angebotsgestaltung
- Kommunikation und Distribution
- Selbstmanagement

#### Abschluss

Gästekbetreuer/in Tourismus mit eidg. Fachausweis

---

## Voraussetzungen

Bei Prüfungsantritt erforderlich:

- eidg. Fähigkeitszeugnis (EFZ), gymnasiale Maturität oder gleichwertige Ausbildung
- und mind. 2 Jahre Berufspraxis, davon mind. 1 Jahr in einem der folgenden Bereiche: Empfang, Rezeption, Kundendienst, Anwendung eines Reservationssystems, Führung oder Begleitung im Tourismus, Organisation von Veranstaltungen
- und nachweisbare Kenntnisse in mindestens einer Fremdsprache auf Niveau B1 oder entsprechende Berufspraxis in der Fremdsprache
- und Nachweis der erforderlichen Modulabschlüsse bzw. Gleichwertigkeitsbestätigungen

### Anforderungen

- Fremdsprachenkenntnisse
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Dienstleistungsbewusstsein

---

## Weiterbildung

### Kurse

Angebote von Fach- und Berufsfachschulen sowie des Schweizer Tourismus-Verbandes STV

### Höhere Fachprüfung (HFP)

Dipl. Manager/in öffentlicher Verkehr

### Fachhochschule

Bachelor of Science (FH) in Tourismus oder Betriebsökonomie mit verschiedenen Vertiefungsrichtungen.

Je nach Fachhochschule gelten unterschiedliche Zulassungsbedingungen.

---

## Berufsverhältnisse

Der Tourismus ist eine sehr heterogene Branche und verlangt gerade in der Gästebetreuung nach breit und generalistisch ausgebildeten Fachpersonen, die entsprechend des regionalen Angebots und der betrieblichen Bedürfnisse flexibel eingesetzt werden können. Mit ihrer hohen Dienstleistungsorientierung und ihrem umfassenden Tourismusverständnis eignen sich Gästebetreuerinnen und Gästebetreuer im Tourismus dazu optimal.

---

## Weitere Informationen

Schweizer Tourismus-Verband STV  
3001 Bern  
[www.stv-fst.ch](http://www.stv-fst.ch)

Allgemeine Informationen:  
[www.berufsberatung.ch](http://www.berufsberatung.ch)

---

## Verwandte Berufe

Berufsfeld / SD

Spezialist/in öffentlicher Verkehr BP

18 / 0.631.19.0