

# Reisebüroassistent\*in (Lehrberuf)

## BERUFSBESCHREIBUNG

Reisebüroassistent\*innen informieren und beraten ihre Kund\*innen über Reisen und Veranstaltungen aller Art. Sie vermitteln Reisen ins In- und Ausland und betreuen ausländische Tourist\*innen, die nach Österreich kommen. Sie arbeiten in Büro- und Beratungsräumen von Reisebüros und bei Reiseveranstalter\*innen. Dabei verwenden sie Informations- und Kommunikationsmittel wie Computer, Telefon und Fax. Nach Absprache mit ihren Kund\*innen buchen sie Hotelzimmer und Flugtickets und kümmern sich um Fahrtrouten und Führungen. Sie arbeiten eng mit Reiseverkehrsfachleuten, Tourismuskaufleuten, Reiseleiter\*innen usw. zusammen und haben Kontakt mit ihren Kund\*innen.

## Ausbildung

Die Ausbildung erfolgt als **Lehrausbildung** (= Duale Ausbildung). Voraussetzung dafür ist die Erfüllung der 9-jährigen Schulpflicht und eine Lehrstelle in einem Ausbildungsbetrieb. Die Ausbildung erfolgt überwiegend im **Ausbildungsbetrieb** und begleitend dazu in der **Berufsschule**. Die Berufsschule vermittelt den theoretischen Hintergrund, den du für die erfolgreiche Ausübung deines Berufs benötigst.

## Wichtige Aufgaben und Tätigkeiten

- Reiseleistungen und Nebenleistungen des Reisebüros und der Leistungsträger anbieten, verkaufen bzw. vermitteln, organisieren, reservieren und abwickeln
- Kund\*innen über verschiedene Destinationen, Transportmittel und deren Tarife, Reiseversicherungen, länderspezifische Erfordernisse und Bedingungen beraten, auch in einer Fremdsprache
- Kund\*innen- und Verkaufsgespräche führen, Verkaufsabschluss unter Berücksichtigung der rechtlichen Vorschriften
- Reklamationen entgegennehmen und bearbeiten
- den einschlägigen Schriftverkehr führen, auch in Englisch
- Tickets, Fahrausweise und Reiseunterlagen (Gutscheine) sowie einschlägige Bestätigungen und Rechnungen ausstellen, Formulare ausfüllen sowie Arbeiten im Zahlungsverkehr durchführen (auch Umrechnung von Fremdwährungen)
- bei der Planung und Durchführung von Werbemaßnahmen sowie bei der Erstellung von Reisekatalogen und Prospekten mitwirken
- administrative Arbeiten mit Hilfe der betrieblichen Informations- und Kommunikationssysteme durchführen
- an der betrieblichen Buchführung und Kostenrechnung mitwirken
- Statistiken, Dateien und Karteien anlegen, warten und auswerten

## Anforderungen

- gutes Sehvermögen (viel Lesen bzw. Arbeiten am Computer)
- Anwendung und Bedienung digitaler Tools
- Datensicherheit und Datenschutz
- Fremdsprachenkenntnisse
- gute Deutschkenntnisse
- kaufmännisches Verständnis
- Aufgeschlossenheit
- Hilfsbereitschaft
- Kommunikationsfähigkeit
- Kontaktfreude
- Kritikfähigkeit
- Kund\*innenorientierung
- Verkaufstalent
- Aufmerksamkeit
- Flexibilität / Veränderungsbereitschaft
- Freundlichkeit
- Geduld
- gepflegtes Erscheinungsbild
- Reisebereitschaft
- Koordinationsfähigkeit
- Organisationsfähigkeit
- Planungsfähigkeit
- systematische Arbeitsweise