



Foto: Natasja Madsen, receptionistelev hos First Hotel

Receptionist – mere end bare at udlevere nøgler

Det var lidt et tilfælde, at 23-årige Natasja Madsen kom ind i receptionistfaget for 2½ år siden. Via en veninde fik hun job som afløser hos First Hotel i hjertet af Aalborg. Hun havde ikke overvejet den vej, før hun fandt ud af, at det var en branche, som hun befandt sig rigtig godt i. Om få måneder er hun færdiguddannet som receptionist fra Tech College.

Som receptionist hos First Hotel – og resten af den professionelle turistbranche – spænder arbejdsopgaverne bredt. "Som receptionist er din opgave at løse de mange forskellige opgaver, som lander på dit bord i løbet af en vagt. Det er alt lige fra at byde gæsterne velkommen, indtjekning, bookning og bestilling af transport, teaterbilletter, bord på byens restauranter til afregning og udtjekning. Har gæsterne specielle behov, så sørger jeg også for, at de er opfyldt. Alt handler om at være servicemindet, så man giver gæsterne den optimale oplevelse under deres ophold på hotellet", fortæller Natasja Madsen.

Man skal være skarp

"En fejlagtig forestilling er, at en receptionists job blot er at udlevere en nøgle. I dagens receptionistverden er der en stor dynamik, og man skal være enorm skarp på at lave reservationer i korrekte navne, med korrekte firmaprofiler, til korrekte priser, segmenteret korrekt m.m. Derudover er der gruppereservationer, hvor man skal være skarp på at få sendt korrekt kontrakt osv. Alt i alt er en receptionists arbejdsopgaver meget administrative", fortæller Niels Bonkegaard, som er Operations Manager hos First Hotel Aalborg.

Under sin tid som afløser hos First Hotel fandt Natasja ud af, at det var den vej, hun skulle gå. "Jeg har lagt al energi i uddannelsen og bare elsket den fra dag ét. Jeg er især glad for kontakten med de mange forskellige mennesker. Der ligger rigtig meget psykologi ind over, og man skal være en rigtig god menneskekender for at gøre det godt i branchen. Vi leverer den bedste service ved at læse de mange forskellige typer, som vi står over for hver dag. Det hele handler jo om service, uanset om du står over for traktor-Kaj fra Brønderslev eller over for Dronning Margrethes bedste veninde", siger Natasja.

Det handler om at bevare det store overblik

Arbejdsdagen er travl og består af telefoner, der ringer, mails som tikker ind, uforudsigelige opgaver, som skal løses osv. Som receptionist tager man mange ad hoc opgaver. "Der er ikke to dage, som er ens. Man bliver hele tiden forstyrret, og det skal man kunne håndtere uden at virke stresset over for gæsterne. Evnen til at bevare det store overblik er et must i branchen", siger Natasja.

Et job med masser af ansvar

Med jobbet som receptionist følger også en masse ansvar. Man skal turde tage en beslutning og stå ved den. "Man er den eneste i receptionen om natten, og der opstår et problem, som skal løses. Som receptionist skal man også være villig til at lægge øre til en masse snak. Det er alt lige fra ris og ros til en gæst, som har behov for at fortælle sin livshistorie osv. Man skal heller ikke være IT-forskrækket, da vi bruger computer meget i løbet af en arbejdsdag", siger Natasja.

Det vægtes højt, at man er smilende, venlig, imødekommende, og en god menneskekender. Man må meget gerne have en lille sælger i maven og have en god udstråling samt gode sprogkunderskaber. "Det handler meget om, hvad man udtrykker, og hvordan man er som menneske, om man bliver bidt mærke i. Jeg tror, det var min udstråling, de lagde mærke til, da jeg blev ansat her. Jeg havde absolut ingen forhold til hotelbranchen på daværende tidspunkt. Jeg havde stået på tankstationer og på diskoteker før. Man kan sagtens få en fod indenfor, selvom man ikke har uddannelsen", siger Natasja.

Attituden og viljen til at ville

Hotellet får mange ansøgninger ind hver dag til alle afdelinger, men hvis Natasja skulle give et godt råd, så er det, at man skal smile meget og være meget imødekommende. Allerede når man afleverer en ansøgning på hotellet, bliver der lagt mærke til, om man er af den rette støbning. "Vi vægter attituden og viljen til at ville. I det perspektiv er erfaring om ikke irrelevant, så stærkt nedprioriteret. Bookingsystemer etc. kan alle lære, men den rette attitude og holdning kan man kun i ringe grad læres op i", siger Niels. Pt. er der flest kvinder i receptionen – den faste nattevagt er mand, men hotellet vil gerne have flere mænd ind i branchen.

Vil man gerne ind i branchen, lyder rådet fra Niels: "Vis at man vil - alle hoteller har gode senge, god morgenmad og rindende vand, så vi skal gøre forskellen på vores service. Så selv om at begrebet service er en slidt floskel i nogle henseender, så er det en vigtig del af vores virksomhed. Vi ansætter medarbejdere, der tør og vil komme ud over kanten og gøre sig positivt bemærket hos vores gæster. En af vores store succeser er, når vores gæster husker vores medarbejdere med navns nævnelse for positiv ageren".

Med en receptionistuddannelse i bagagen kan man også arbejde som stewardesse, man kan arbejde hos Fjord Line eller Color Line, eller mange bliver ansat hos et større firma i receptionen. Natasja er færdig i december, hvor hun får sit svendebrev.