

Mein Erfahrungsbericht zum Azubi-Austausch 07.07-13.07.2025 mit dem Excelsior Hotel Ernst in Köln
Lara Kallenbach

Zu allererst möchte ich mich einmal herzlich bei Frau Willems und Frau Kräling bedanken, da sie dieses Projekt möglich gemacht haben. Aber natürlich danke ich auch dem gesamten Team des Excelsior Hotel Ernst, die uns herzlich im Team aufnahmen.

Zu dem Zeitpunkt war ich im zweiten Lehrjahr der Ausbildung und bereits vier Monate an der Rezeption, wodurch der enge Gäste Kontakt und der Ablauf der Arbeit schon bekannt war, jedoch gab es sichtlich Unterschiede im Tagesablauf, sowie im Klientel.

Von Montag bis Mittwoch war ich an der Rezeption eingeteilt. Dort habe ich vor allem die Abläufe des Check Ins, sowie Check out kennenlernen dürfen.

Anders als bei uns findet dort der Check out bis 13 Uhr statt und der Check In ab 15 Uhr. Während wir bei dem Check In den Gästen mehr erklären, wie zum Beispiel den Aufbau der Hotelanlage, wo sie was am schnellsten finden und Öffnungszeiten, möchten die Gäste im Excelsior Hotel Ernst eher möglichst kurzgehaltene effiziente Informationen, sodass sie möglichst schnell auf das Zimmer können.

Ein weiterer Unterschied bestand darin, dass sie Gäste personalisierte Handgeschriebene Karten bekommen, die vom Room Service schlussendlich verteilt werden.

Am Donnerstag durfte ich dem Concierge helfen. Da es bei uns keinen Concierge gibt, war dies eine großartige Erfahrung.

Der Concierge und die Rezeption teilen sich dort den Arbeitsplatz und sind auch eng miteinander verknüpft. Ich durfte Tischreservierungen für Gäste aufnehmen und das entsprechenden Restaurant kontaktieren.

Außerdem durfte ich Besorgungen machen , falls Gäste etwas spontan oder auf Nachfrage

benötigen.

Am Freitag, unserem letzten Tag, war ich beim Pagen dabei. Dies war ebenfalls eine neue Erfahrung.

Ich stand mit im Eingang und verabschiedete, sowie begrüßte, die Gäste. Außerdem ging es darum die Lobby, sowie den Eingang sauber und in Glanz zu halten.

Eine weitere Aufgabe war es das Gepäck der Gäste auf die Zimmer zu bringen oder falls das Zimmer noch nicht bezugsfertig war, das Gepäck im Kofferraum aufzubewahren.

Alles in einem war es eine tolle Erfahrung und ich würde jedem empfehlen an einem Austausch teilzunehmen, wenn man die Gelegenheit hat. Ich konnte einiges dazulernen, vor allem, wenn es um die Unterschiede zwischen Landhotel und Stadthotel geht.

Ich bin sehr froh, dass ich diese Gelegenheit bekommen und genutzt habe.