

## Berufsschau Viamala

# AUF DIE WÜNSCHE DER GÄSTE EINGEHEN

Laura Sutter ist im dritten Lehrjahr als Kauffrau Tourismus mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis bei Viamala Tourismus

Von Julian Reich



Laura Sutter geniesst die Abwechslung in ihrem Beruf und den Kontakt mit den Gästen.

Pressebild

Von Mathon nach Splügen fährt Laura Sutter jeden Tag – und damit auch durch einen guten Teil jener Region, die sie als Lernende bei Viamala Tourismus an die Gäste vermitteln kann. Im dritten und letzten Lehrjahr steht sie nun und hat viel gelernt in dieser Zeit, gerade über die Region, in der sie lebt. «Ich dachte ja, ich wüsste schon recht viel – aber es gibt so viele Orte, Angebote und Möglichkeiten, von denen ich keine Ahnung hatte.» Den Gästen einen möglichst schönen Aufenthalt zu ermöglichen und ihnen die Vielzahl an Möglichkeiten schmackhaft zu machen,

das ist es denn auch, was ihr besonders gefällt an ihrem Beruf. «Hier in der Gästeinformation direkt mit den Menschen sprechen zu können und ihnen beispielsweise Wanderrouten vorzuschlagen, das mache ich gern», sagt die 19-Jährige. Als Tourismusmitarbeiterin hat sie aber nicht nur mit Gästen, sondern ebenso mit Hoteliers, Ferienwohnungsbesitzern und weiteren Leistungsträgern und Einheimischen zu tun. «Man steht zwischen diesen Gruppen und arbeitet eigentlich für alle.» Ihr Arbeitstag beginnt mit der Erledigung verschiedener «Ämtli», für die sie zustän-

dig ist. Post frankieren und aufgeben, Prospekte auffüllen, Veranstaltungen an der Plakatwand auf Aktualität prüfen. Und einmal pro Woche macht sie den Kassenabschluss und reinigt das Büro – «das gehört halt auch dazu. Mir macht's aber Spass, weil es nochmals mehr Abwechslung bringt.» Zweimal pro Jahr ist das Gestalten des Schaufensters von Viamala Tourismus am Bodenplatz in Splügen eine spezielle Aufgabe. Aktuell hat sie eine aufwendige Nachbildung des Rheinquellwegs geschaffen, der durch die verschiedenen Rheinwalder Gemeinden führt.

Viel Zeit verbringt Sutter am Telefon und am Computer, sie berät Gäste und nimmt Buchungen für Ferienwohnungen, für Veranstaltungen oder für das Weitwanderangebot Via Spluga entgegen. «Da ist es besonders wichtig, dass man freundlich ist und auf die Wünsche der Gäste eingeht.»

Eine gewisse Offenheit für Menschen sollte man von Natur aus mitbringen in diesem Job. Vertieft werden diese sozialen Fähigkeiten zusätzlich in der Berufsfachschule und an den überbetrieblichen Kursen. Diese führen jeweils die Kauffrauen und Kaufmänner Tourismus aus dem ganzen Kanton und den angrenzenden Regionen zusammen. «Das ist interessant, weil man dann sieht, wo und wie die anderen, die die gleiche Lehre machen, arbeiten.» Als Kauffrau Tourismus kann man nicht nur in Tourismusbüros, sondern auch in Hotels und Gastrounternehmen arbeiten. Daneben erlernen die Lernenden auch alles Wesentliche zu Buchhaltung und Rechnungswesen und betriebswirtschaftlichen Abläufen.

Für Kauffrauen und Kaufmänner Hotel Gastro Tourismus, wie der Berufsabschluss offiziell heisst, gibt es drei Möglichkeiten: ein B-Profil mit nur einer Fremdsprache, ein E-Profil mit zwei Fremdsprachen oder das M-Profil mit Berufsmaturität. Sutter hat sich für die mittlere Variante entschieden, die Berufsmatura will sie vielleicht noch nachholen, womit sich die Weiterbildungsmöglichkeiten vergrössern. Vor Lehrbeginn hat sie ein Zwischenjahr absolviert, um Italienisch zu lernen. Das kommt ihr nun zugute, da sich in Splügen viele Italienisch sprechende Gäste tummeln.

Im dritten Lehrjahr muss Sutter einmal im Monat in der Gästeinformation Samstagsdienst leisten. Aber auch das macht ihr Spass und bietet Abwechslung. «Am Wochenende und zur Hochsaison ist immer viel los, da kann es stressig werden, aber auch sehr spannend.»

**Bereits zum fünften Mal findet die regionale Berufsschau in der Region Viamala statt. Nächster Termin: 8. November, 19 bis 21 Uhr, Toscana Stahlbau AG, Cazis.**