

## AJUDANT/AJUDANTA DE RECEPCIÓ

---

### Funcions:

- ✓ Ajudar el recepcionista a fer l'entrada (*check in*) i la sortida (*check out*).
- ✓ Atendre els clients en tot moment de forma educada i amable, somriure, saludar i cercar el client amb la mirada.
- ✓ Informar d'horaris, serveis i activitats de l'hotel, vendre excursions, donar informació general (aeroport, agència, etc.), lliurar mapes, avisar els botons, taxis, etc.
- ✓ Vendre extres, *upsellings*, etc.
- ✓ Enviar telemàticament a la guàrdia civil les entrades dels hostes del dia anterior, sota la supervisió del recepcionista.
- ✓ Efectuar les reserves en el mostrador, sol·licitar sopars freds i desdjunis primerencs.
- ✓ Editar el diari de producció del torn, comprovar factures de sortida per client i departaments, càrrecs pendents, ordenar factures i arxiu.
- ✓ Atendre en tot moment qualsevol sol·licitud per part dels hostes, anotar en el registre de novetats i queixes les incidències i informar-ne el cap de recepció.
- ✓ Comprovar les factures al comptat amb la llista de moviments de caixa i amb targetes de crèdit.
- ✓ Canvi divises als clients.
- ✓ Fer la caixa juntament amb els companys del torn corresponent.
- ✓ Fer canvis d'habitacions a sol·licitud de l'hoste o per necessitats de l'hotel, sota la supervisió del recepcionista.
- ✓ Manejar sistemes de processament de dades i programa de gestió hotelera.
- ✓ Emplenar les deduccions i suplementes mitjançant l'aplicació en l'ordinador i marcant l'abonament efectuat en factura, prèvia signatura del recepcionista, indicant el motiu de la deducció.

### Es requereix:

- ✓ Experiència mínima de 6 mesos en el lloc, en hotels de similars característiques
- ✓ Treball en equip, proactivitat i orientació al client
- ✓ Anglès nivell alt
- ✓ Alemany nivell mitjà

### Es valora:

- ✓ Alemany nivell alt
- ✓ Altres idiomes

### S'ofereix:

- ✓ Contracte temporal de 3 mesos, prorrogable
- ✓ Jornada completa
- ✓ Jornada laboral continuada amb torns rotatius, de matí o horabaixa
- ✓ Salari segons conveni, més incentius segons objectius

## AYUDANTE DE RECEPCIÓN

### Funciones:

- ✓ Ayudar al recepcionista a realizar tanto el check-in como el check-out
- ✓ Atender a los clientes en todo momento de forma educada y amable, sonreír, saludar y buscar al cliente con la mirada
- ✓ Informar de horarios, servicios y actividades del hotel, venta de excursiones, información general, entrega de mapas, avisos a botones, taxis, etc.
- ✓ Venta de extras, upselling, etc.
- ✓ Envío de las hospederías de las entradas del día anterior vía telemática a la guardia civil, bajo la supervisión del recepcionista
- ✓ Efectuar las reservas en mostrador, solicitud de cenas frías y desayunos tempranos
- ✓ Editar el diario de producción del turno, chequear facturas de salida por cliente y departamentos, cargos pendientes, ordenación de facturas y archivo
- ✓ Atender en todo momento cualquier solicitud de los huéspedes, anotar en el registro de novedades y quejas las incidencias e informar al jefe de recepción
- ✓ Comprobar las facturas al contado con el listado de movimientos de caja y con tarjetas de crédito
- ✓ Realizar cambio de divisas a clientes
- ✓ Realizar junto con los compañeros la caja del turno correspondiente
- ✓ Hacer cambios de habitaciones a solicitud del huésped o por necesidades del hotel, bajo la supervisión del recepcionista
- ✓ Manejo de sistemas de procesamiento de datos y programa de gestión hotelera
- ✓ Cumplimentar las deducciones y suplementos mediante su aplicación en el ordenador y marcando el abono efectuado en factura, previa firma del recepcionista, indicando el motivo de la deducción

### Se requiere:

- ✓ Experiencia mínima de 6 meses en el puesto, en hoteles de similares características
- ✓ Trabajo en equipo, proactividad y orientación al cliente
- ✓ Inglés nivel alto
- ✓ Alemán nivel medio

### Se valora:

- ✓ Alemán nivel alto
- ✓ Otros idiomas

### Se ofrece:

- ✓ Contrato temporal de 3 meses, prorrogable
- ✓ Jornada completa
- ✓ Jornada laboral continuada con turnos rotativos, de mañana o tarde
- ✓ Salario según convenio, más incentivos según objetivos