

## SUPERVISOR/A DE SERVICIOS AL CLIENTE

---

Es la persona responsable de coordinar, orientar y supervisar las tareas diarias del personal, está encargado de verificar que se cumplan las expectativas y necesidades de cada cliente hospedado en el hotel.

### Funciones:

- ✓ Dirige todas las actividades para asegurar la comunicación y el seguimiento de cualquier tema próximo, solicitudes de huéspedes o requisitos especiales.
- ✓ Coordina los requisitos de llegadas y salidas. Revisa las llegadas diarias.
- ✓ Garantizar el control del equipaje de los huéspedes, entregas y solicitudes especiales. Revisa todos los materiales relacionados con los eventos diarios, es decir, los invitados que regresan, los VIP y las hojas de funciones, y se asegura de que el equipo esté al tanto de los invitados que llegan y de los servicios y el equipaje colocados previamente en las habitaciones.
- ✓ Revisa el horario del Valet diariamente y se asegura de que esté actualizado con los eventos que suceden en el hotel.
- ✓ Resuelve las quejas de los clientes y maneja todas las interacciones con los huéspedes con el más alto nivel de hospitalidad y profesionalismo, atendiendo solicitudes especiales siempre que sea posible; ayuda a los clientes en todas las consultas.
- ✓ Garantiza la circulación fluida del tráfico en el camino al dirigir los automóviles y taxis de los huéspedes a las posiciones apropiadas y al indicar a los valet parkings que estacionen los automóviles.

### Se requiere:

- ✓ Experiencia de 24 meses en el puesto de trabajo o similar.
- ✓ Estudios relacionados con hostelería.
- ✓ Idiomas: nivel alto de inglés.

### Se ofrece:

- ✓ Contrato temporal. Incorporación 01/04/2024.
- ✓ Salario según convenio, Hostelería Islas Baleares (BOIB núm. 51 22/04/2023): 26.863,96 € brutos anuales.
- ✓ Jornada completa, horario rotativo, dos días libres.
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: Formentor, Pollença.