

MANAGER DE RECEPCIÓN TURNO DE NOCHE

Profesional que gestiona el departamento de *Front Desk*.

Funciones:

- ✓ Gestionar las actividades en Recepción durante el turno nocturno. Dirigir al personal. Garantizar las comunicaciones y el seguimiento con el turno de día ante cualquier problema, solicitud de los huéspedes o requisitos especiales.
- ✓ Visitar con frecuencia el hotel y monitorear las actividades de todos los demás departamentos. Supervisar sus actividades para garantizar que se cumplan los estándares, se apoye al personal y se satisfagan las necesidades de los huéspedes.
- ✓ Resolver las quejas de los clientes de todas las áreas del hotel; ayudar a los clientes en todas las consultas relacionadas con los servicios del hotel, horarios de atención, personal clave del hotel, eventos internos, direcciones, etc. Responder a todas las solicitudes de los huéspedes de manera precisa y oportuna.
- ✓ Revisar las llegadas y las salidas para planificar las actividades del día siguiente. Coordinar llegadas, salidas y requisitos de facturación. Bloquear las habitaciones para llegadas y garantiza que se resuelva cualquier discrepancia. Revisar las llegadas diarias para garantizar el manejo adecuado de los huéspedes de atención especial, los huéspedes que regresan y los grupos.
- ✓ Asegurar que se sigan todos los procedimientos financieros. Revisar todos los pagos y facturaciones directas. Verificar la caja al final del turno.
- ✓ Registrar la entrada y salida de los huéspedes de manera eficiente y amigable. Organizar la entrega del equipaje en la habitación de huéspedes. Entregar las llaves correctas al huésped. Realizar el *check-out*.
- ✓ Comprobar la satisfacción del huésped, recoger las llaves, publicar cargos por pagos atrasados y presentar la factura al huésped. Liquidar la factura con precisión mediante tarjeta de crédito o en efectivo.
- ✓ Utilizar una variedad de sistemas informáticos para registrar la entrada y salida de los huéspedes, generar informes diarios, realizar informes de auditoría nocturnos y seleccionar y bloquear habitaciones para los huéspedes que llegan.

Se requiere:

- ✓ Experiencia: dos años de experiencia en la ocupación.
- ✓ Estudios: formación superior relacionada con la ocupación.
- ✓ 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): 28.736,74 € brutos anuales.
- ✓ Jornada completa, horario rotativo de lunes a domingo.
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: Formentor, Pollença.