

## MANAGER DE RECEPCIÓ TORN DE NIT

---

Professional que gestiona el departament de *Front Desk*.

### Funcions:

- ✓ Gestionar les activitats en Recepció durant el torn nocturn. Dirigir al personal. Garantir les comunicacions i el seguiment amb el torn de dia davant qualsevol problema, sol·licitud dels hostes o requisits especials.
- ✓ Visitar amb freqüència l'hotel i monitorar les activitats de tots els altres departaments. Supervisar les seves activitats per a garantir que es compleixin els estàndards, es faci costat al personal i se satisfacin les necessitats dels hostes.
- ✓ Resoldre les queixes dels clients de totes les àrees de l'hotel; ajudar als clients en totes les consultes relacionades amb els serveis de l'hotel, horaris d'atenció, personal clau de l'hotel, esdeveniments interns, direccions, etc. Respondre a totes les sol·licituds dels hostes de manera precisa i oportuna.
- ✓ Revisar les arribades i les sortides per a planificar les activitats de l'endemà. Coordinar arribades, sortides i requisits de facturació. Bloquejar les habitacions per a arribades i garanteix que es resolgui qualsevol discrepància. Revisar les arribades diàries per a garantir el maneig adequat dels hostes d'atenció especial, els hostes que tornen i els grups.
- ✓ Assegurar que se segueixin tots els procediments financers. Revisar tots els pagaments i facturacions directes. Verificar la caixa al final del torn.
- ✓ Registrar l'entrada i sortida dels hostes de manera eficient i amigable. Organitzar el lliurament de l'equipatge a l'habitació d'hostes. Lliurar les claus correctes a l'hoste. Realitzar el *check-out*.
- ✓ Comprovar la satisfacció de l'hoste, recollir les claus, publicar càrrecs per pagaments endarrerits i presentar la factura a l'hoste. Liquidar la factura amb precisió mitjançant targeta de crèdit o en efectiu.
- ✓ Utilitzar una varietat de sistemes informàtics per a registrar l'entrada i sortida dels hostes, generar informes diaris, realitzar informes d'auditoria nocturns i seleccionar i bloquejar habitacions per als hostes que arriben.

### Es requereix:

- ✓ Experiència: dos anys d'experiència en l'ocupació.
- ✓ Estudis: formació superior relacionada amb l'ocupació.
- ✓ Idiomes: nivell alt d'anglès.

**S'ofereix:**

- ✓ Contracte temporal. Incorporació 01/04/2024.
- ✓ Salari segons conveni, Hostaleria illes Balears (BOIB núm. 51 22/04/2023): 28.736,74 € bruts anuals.
- ✓ Jornada completa, horari rotatiu de dilluns a diumenge.
- ✓ Ubicació del lloc de treball: Formentor, Pollença.