

DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN

El personal del departamento de recepción (repcionista, auxiliar de recepción y recepcionista de noche) es quien recibe a los huéspedes en el establecimiento. Representa la “cara” del hotel y se ocupa de gestionar la estancia de la clientela, desde la reserva y llegada al hotel hasta la salida

Funciones:

- ✓ Conocer en su totalidad los procedimientos operacionales y los estándares de servicio correspondientes a su departamento.
- ✓ Llevar a cabo de forma satisfactoria los procesos de *check in* y *check out*, cumpliendo los estándares de servicio correspondientes. Cobro de cuentas individuales.
- ✓ Atender a la clientela en todo momento de forma educada y amable.
- ✓ Informar al huésped los servicios que presta el hotel, número de restaurantes y bares, Serviexpress, etc.
- ✓ Hacer cambios de divisa a la clientela del hotel y elaborar el recibo correspondiente.
- ✓ Hacer cambios de habitaciones a solicitud del huésped o por necesidades del hotel.
- ✓ Atender en todo momento cualquier solicitud por parte de la clientela.
- ✓ Atender el teléfono siguiendo los estándares marcados.
- ✓ Anexar al registro del huésped toda la información requerida (cupones de agencia, comprobantes de tarjetas de crédito, copias de reserva por cortesías o tarifas especiales debidamente autorizadas)
- ✓ Conocer situación del hotel: habitaciones ocupadas, disponibles, fuera de servicio, porcentaje de ocupación, etc.
- ✓ Elaborar y aplicar debidamente ajustes a cargos impropcedentes.
- ✓ Asistir en todo momento a los diferentes departamentos del hotel para su buen funcionamiento.
- ✓ Manejo de sistemas de procesamiento de datos (correspondiente al hotel).
- ✓ Realiza la anotación de reservas de restaurantes.
- ✓ Presenta los formularios a clientes para la utilización de habitaciones de cortesía.
- ✓ Coordina el envío de prensa, transporte de equipajes a habitaciones, alquiler de tarjetas SAFE.
- ✓ Efectúa las reservas de alojamiento en mostrador, solicitud de cenas frías y desayunos tempranos.
- ✓ Edita el diario de producción del turno correspondiente, revisa facturas de salida por cliente y departamentos, cargos pendientes, ordenación y archivo de facturas de acuerdo con las salidas.

- ✓ Comprueba las facturas de contado con el listado de movimientos de caja y con tarjetas de crédito.

Se requiere:

- ✓ Experiencia en el puesto: entre 12 y 24 meses.
- ✓ Estudios: grado en turismo o grado en dirección hotelera o formación profesional de grado superior en alojamientos turísticos o similar.
- ✓ Idiomas: nivel alto de inglés.
- ✓ Conocimientos y habilidades en informática.
- ✓ Capacidad de trabajar en equipo, don de gentes y dotes para la comunicación.

Se valora:

- ✓ Conocimientos de otros idiomas.

Se ofrece:

- ✓ Contrato fijo discontinuo de 7 meses de duración.
- ✓ Salario bruto anual para recepcionista o recepcionista de noche de 26.005,70 € y para auxiliar de recepción 22.593,62 €, según convenio colectivo sectorial de hostelería de la Comunidad Autónoma de les Illes Balears.
- ✓ Jornada completa (40 h /semana).
- ✓ Lugar de trabajo: en uno de los hoteles del grupo Melià ubicados en la zona de Calvià: Palmanova, Magaluf, Illetas.