

RELACIONES PÚBLICAS (*GUEST RELATIONS AGENT*)

Profesional a cargo de la mejora continua de la experiencia de la clientela del hotel. El objetivo es adelantarse a las posibles quejas o sugerencias gracias al gran conocimiento de cuáles son las necesidades y los deseos de la clientela durante su estancia

Funciones:

- ✓ Asegurarse de que la clientela es recibida correctamente a su llegada.
- ✓ Ofrecer un servicio profesional, amable, cálido y atractivo.
- ✓ Estar disponible en todo momento en el lobby para la clientela como punto de contacto.
- ✓ Mantener una comunicación eficaz con todos los departamentos relacionados para garantizar una prestación de servicios fluida.
- ✓ Ofrecer un servicio y una atención personalizados a todos los huéspedes, con especial énfasis en los huéspedes VIP.
- ✓ Mantener un conocimiento actualizado del hotel y de los servicios locales, proporcionar información y responder a las preguntas de los huéspedes.
- ✓ Tratar con prontitud, eficacia y amabilidad cualquier consulta.
- ✓ Establecer, promover y mantener buenas relaciones públicas y aumentar las ventas del hotel en todas las oportunidades.
- ✓ Responsable de realizar las llamadas de llegada y salida a los huéspedes.
- ✓ Supervisar las reservas diarias y asegurarse de que las habitaciones asignadas estén preparadas antes del *check-in*.
- ✓ Coordinar la recogida y el almacenamiento del equipaje.
- ✓ Escuchar activamente y resolver las quejas de los huéspedes.
- ✓ Supervisar y coordinar todas las llegadas y salidas de los huéspedes VIP.
- ✓ Garantizar que los huéspedes especiales – como aquellos con discapacidad, personas mayores, niños/as y VIP – reciban servicios personalizados.

Se requiere:

- ✓ Experiencia en el puesto de trabajo: 24 meses.
- ✓ Estudios: formación profesional de grado medio relacionado con turismo.
- ✓ Idiomas: nivel alto de inglés.
- ✓ Permiso de conducir y vehículo propio.

Se ofrece:

- ✓ Contrato fijo discontinuo.
- ✓ Salario 26.000 € brutos anuales.
- ✓ Jornada completa en turnos rotativos continuados de mañana o tarde, en función de las necesidades del departamento.
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: Port de Sóller.