

RELACIONS PÚBLIQUES (*GUEST RELATIONS AGENT*)

Professional al càrrec de millorar l'experiència de la clientela de l'hotel. L'objectiu és avançar-se a les possibles queixes o suggeriments gràcies al gran coneixement de les necessitats i els desitjos de la clientela durant la seva estada.

Funcions:

- ✓ Assegurar-se que la clientela és rebuda correctament a la seva arribada.
- ✓ Oferir un servei professional, amable, càlid i atractiu.
- ✓ Estar disponible en tot moment en el lobby per a la clientela com a punt de contacte.
- ✓ Mantenir una comunicació eficaç amb tots els departaments relacionats per a garantir una prestació de serveis fluida.
- ✓ Oferir un servei i una atenció personalitzats a tots els hostes, amb especial èmfasi en els hostes VIP.
- ✓ Mantenir un coneixement actualitzat de l'hotel i dels serveis locals.
- ✓ Proporcionar informació i respondre a les preguntes dels hostes.
- ✓ Tractar amb promptitud, eficàcia i amabilitat qualsevol consulta.
- ✓ Establir, promoure i mantenir bones relacions públiques i augmentar les vendes de l'hotel en totes les oportunitats.
- ✓ Responsable de realitzar les crides d'arribada i sortida als hostes.
- ✓ Supervisar les reserves diàries i assegurar-se que les habitacions assignades estiguin preparades abans del *check-in*.
- ✓ Coordinar la recollida i l'emmagatzematge de l'equipatge.
- ✓ Escoltar activament i resoldre les queixes dels hostes.
- ✓ Supervisar i coordinar totes les arribades i sortides dels hostes VIP.
- ✓ Garantir que els hostes especials – com aquells amb discapacitat, persones grans, infants i VIP - rebin serveis personalitzats.

Es requereix:

- ✓ Experiència en el lloc de treball: 24 mesos.
- ✓ Estudis: formació professional de grau mitjà relacionat amb turisme.
- ✓ Idiomes: nivell alt d'anglès.
- ✓ Permís de conduir i vehicle propi.

S'ofereix:

- ✓ Contracte fix discontinu.
- ✓ Salari 26.000 € bruts anuals.
- ✓ Jornada completa en torns rotatius continuats de matí o tarda, en funció de les necessitats del departament.
- ✓ Ubicació del lloc de treball: Port de Sóller.