



DEPARTAMENTO DE RECEPCIÓN (RECEPCIONISTA Y AUXILIAR DE RECEPCIÓN).

Profesionales que reciben a los huéspedes en el establecimiento. Representan la "cara" del hotel y se ocupan de gestionar la estancia de los clientes, desde su reserva y llegada al hotel hasta su salida.

Funciones:

- ✓ Cumplir rigurosamente las normas de seguridad, higiene y salud en el puesto de trabajo.
- ✓ Realizar un servicio correcto y profesional en todo momento
- ✓ Realizar todas las tareas asignadas en la *check list* de manera cualificada, con iniciativa y responsabilidad la recepción y despedida de los clientes y todas las tareas relacionadas con ello.
- ✓ Ejecutar las labores de atención al cliente en la recepción.
- ✓ Recibir, tramitar y dirigir las reclamaciones de los clientes a los servicios correspondientes.
- ✓ Atender llamadas telefónicas.
- ✓ Trasmitir correctamente la información necesaria a otros departamentos y a su responsable directo.
- ✓ Verificar las cenas y desayunos fríos, que los accesos al hotel se encuentran cerrados, recepcionar cajas de los bares, controlar las luces y las peticiones de despertador (turno nocturno).

Se requiere:

- ✓ Experiencia en el perfil: 24 meses para el puesto de recepcionista. No se requiere (se valora) experiencia para el puesto de auxiliar de recepción.
- ✓ Estudios: ESO / Graduado escolar o equivalente.
- ✓ Idiomas: nivel medio de castellano, inglés y alemán.
- ✓ Informática: nivel alto paquete Office.

Se valora:

- ✓ Informática: manejo programa de gestión reservas (AVALON).

Se ofrece:

- ✓ Contrato fijo discontinuo.
- ✓ Salario según convenio vigente Hostelería Illes Balears: 26.976,84 € brutos anuales para el puesto de recepcionista y 23.452,20 € brutos anuales para el puesto de auxiliar de recepción.
- ✓ Jornada completa (40 h semanales).
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: zona Levante de Mallorca.