

AGENT DE RESERVES

Professional que s'encarrega d'identificar les necessitats dels hostes en les reserves i determinar el tipus d'habitació adequada.

Funcions:

- ✓ Captar vendes a partir de crides de reserves entrants (Habitacions, Spa i Restauració) i coordinar els detalls de cada crida, completant el procés intern de reserves; cridar per a confirmar i/o garantir reserves no garantides, gestionar reserves en llista d'espera; completar la comunicació prèvia a l'arribada dels hostes; processar dipòsits per a reserves que ho requereixin. Executar totes les tasques i capacitacions assignades pel supervisor.
- ✓ Atendre les crides entrants de l'hotel de manera eficient i amable, usant els noms dels hostes quan sigui possible i redirigint les anomenades a les extensions corresponents seguint els procediments adequats de transferència i espera.
- ✓ Gestionar el xat de Four Seasons, responent sol·licituds de manera oportuna i ajudant a connectar als hostes amb els departaments necessaris.
- ✓ Processar sol·licituds de reserva per correu electrònic d'agències externes i col·legues. Respondre correus electrònics de Reserves Generals i de "Contacti'ns". Rebre i processar totes les sol·licituds de reserves d'agents de viatges o majoristes per correu electrònic, confirmant amb l'agència segons sigui necessari.
- ✓ Fer costat a l'equip d'Indústria de Viatges en relació amb les necessitats de reserves majoristes i d'oci; generar informes diaris per al departament, departaments operatius, Vendes i Màrqueting, Gerent General i Caps de Departament.
- ✓ Contactar a hostes o planificadors de viatges per a aclarir qualsevol discrepància en preferències o sol·licituds abans de l'arribada dels hostes.
- ✓ Oferir de manera activa retroalimentació operativa, d'empleats i de clients (interns i externs) a la gerència.
- ✓ Assegurar un reconeixement adequat dels hostes d'acord amb els programes de l'hotel i utilitzant bon criteri.
- ✓ Mantenir alts nivells de confidencialitat dels hostes i privacitat de dades segons les pautes de l'empresa.



**Govern de les
Illes Balears**
Conselleria de Treball,
Funció Pública i Diàleg Social

soib
formació
i ocupació



FOUR SEASONS
RESORT
MALLORCA AT FORMENTOR

Es requereix:

- ✓ Experiència en l'ocupació: 2 anys.
- ✓ Estudis: relacionats amb l'ocupació.
- ✓ Idiomes: nivell mitjà-alt d'anglès.

S'ofereix:

- ✓ Contracte fix discontinu.
- ✓ Salari segons conveni vigent d'Hoteleria de les Illes Balears: 27.300 € bruts anuals.
- ✓ Jornada completa.
- ✓ Ubicació del lloc de feina: Formentor, Pollença.