

SUPERVISOR/A DE RECEPCIÓ I RECEPCIONISTA

Professional que rep als hostes en l'establiment. Representa la "cara" de l'hotel i s'ocupa de gestionar l'estada de la clientela, des de la reserva i arribada a l'hotel fins a la sortida.

Funcions:

SUPERVISOR/A DE RECEPCIÓ

- ✓ Supervisar i fer costat a l'equip de Recepció en tots els procediments de check-in i check-out, assegurant assignació correcta d'habitacions i tarifes precises.
- ✓ Gestionar les operacions diàries de la recepció per a mantenir l'excel·lència en el servei, la satisfacció de l'hoste i el compliment dels estàndards de Four Seasons.
- ✓ Col·laborar en la planificació de torns, capacitació i motivació de l'equip de recepció, fomentant comunicació clara i un ambient laboral positiu.
- ✓ Atendre de manera ràpida i efectiva les preocupacions, sol·licituds especials i queixes dels hostes, convertint els desafiaments en oportunitats de recuperació del servei.
- ✓ Supervisar les arribades i sortides pròximes, assegurant la correcta assignació d'habitacions i anticipant les preferències dels hostes.
- ✓ Garantir que els procediments de facturació i transaccions financeres es realitzin correctament segons la política establerta.
- ✓ Mantenir coordinació estreta amb Housekeeping, Concierge i altres departaments per a assegurar una experiència fluida per als hostes.
- ✓ Recolzar en l'elaboració d'informes, reunions de torn i mantenir registres precisos de les operacions diàries.
- ✓ Assegurar la confidencialitat de la informació dels hostes i la seguretat de totes les operacions del Front Office.
- ✓ Actuar com a punt de contacte en absència del Front Office Manager o Assistant Manager, garantint operacions fluides i un servei consistent.

RECEPCIONISTA

- ✓ Realitzar el check-in dels hostes de manera eficient i cortesa, utilitzant el seu nom sempre que sigui possible. Assegurar l'assignació del tipus d'habitació sol·licitat i l'aplicació de la tarifa correcta.
- ✓ Efectuar el check-out al final de l'estada, verificant la satisfacció de l'hoste, recollint claus, registrant càrrecs addicionals i presentant la factura final. Liquidar el compte de manera precisa amb diferents mètodes de pagament.
- ✓ Assignar habitacions per a reserves pròximes amb 48 hores d'anticipació.



**Govern de les
Illes Balears**

Conselleria de Treball,
Funció Pública i Diàleg Social

soib
formació
i ocupació



FOUR SEASONS
RESORT
MALLORCA AT FORMENTOR

- ✓ Gestionar els procediments diaris de facturació corresponents.
- ✓ Atendre a tots els hostes amb el més alt nivell d'hospitalitat i professionalisme, complint sol·licituds especials quan sigui possible, resolent queixes i assistint amb consultes sobre serveis de l'hotel, horaris, personal clau, esdeveniments interns, direccions, entre altres.
- ✓ Respondre a totes les sol·licituds dels hostes de manera precisa i oportuna, tant en persona com per telèfon.
- ✓ Salvaguardar la seguretat i privacitat dels hostes, així com la confidencialitat de tota la informació manejada en la recepció.

Es requereix:

- ✓ Experiència en l'ocupació: 2 anys.
- ✓ Estudis: relacionats amb l'ocupació.
- ✓ Idiomes: nivell alt d'anglès per a supervisor/a de recepció i nivell mitjà-alt d'anglès per a recepcionista.

S'ofereix:

- ✓ Contracte fix discontinu.
- ✓ Salari segons conveni vigent d'Hoteleria de les Illes Balears: 32.003 € bruts anuals per a supervisor/a de recepció i 30.417 € bruts anuals per a recepcionista.
- ✓ Jornada completa.
- ✓ Ubicació del lloc de feina: Formentor, Pollença.