



AGENTE DE RESERVAS

Profesional que se encarga de se encarga de identificar las necesidades de los huéspedes en cuanto a las reservas y determinar el tipo de habitación adecuada.

Funciones:

- ✓ Captar ventas a partir de llamadas de reservas entrantes (Habitaciones, Spa y Restauración) y coordinar los detalles de cada llamada, completando el proceso interno de reservas; llamar para confirmar y/o garantizar reservas no garantizadas, gestionar reservas en lista de espera; completar la comunicación previa a la llegada de los huéspedes; procesar depósitos para reservas que lo requieran. Ejecutar todas las tareas y capacitaciones asignadas por el supervisor.
- ✓ Atender las llamadas entrantes del hotel de manera eficiente y amable, usando los nombres de los huéspedes cuando sea posible y redirigiendo las llamadas a las extensiones correspondientes siguiendo los procedimientos adecuados de transferencia y espera.
- ✓ Gestionar el chat de Four Seasons, respondiendo solicitudes de manera oportuna y ayudando a conectar a los huéspedes con los departamentos necesarios.
- ✓ Procesar solicitudes de reserva por correo electrónico de agencias externas y colegas. Responder correos electrónicos de Reservas Generales y de "Contáctenos". Recibir y procesar todas las solicitudes de reservas de agentes de viajes o mayoristas por correo electrónico, confirmando con la agencia según sea necesario.
- ✓ Apoyar al equipo de Industria de Viajes en relación con las necesidades de reservas mayoristas y de ocio; generar informes diarios para el departamento, departamentos operativos, Ventas y Marketing, Gerente General y Jefes de Departamento.
- ✓ Contactar a huéspedes o planificadores de viajes para aclarar cualquier discrepancia en preferencias o solicitudes antes de la llegada de los huéspedes.
- ✓ Ofrecer de manera activa retroalimentación operativa, de empleados y de clientes (internos y externos) a la gerencia.
- ✓ Asegurar un reconocimiento adecuado de los huéspedes de acuerdo con los programas del hotel y utilizando buen criterio.
- ✓ Mantener altos niveles de confidencialidad de los huéspedes y privacidad de datos según las pautas de la empresa.



**Govern de les
Illes Balears**

Conselleria de Treball,
Funció Pública i Diàleg Social

soib
formació
i ocupació



FOUR SEASONS
RESORT
MALLORCA AT FORMENTOR

Se requiere:

- ✓ Experiencia en el puesto: 2 años.
- ✓ Estudios: relacionados con el puesto.
- ✓ Idiomas: nivel medio-alto de inglés.

Se ofrece:

- ✓ Contrato fijo discontinuo.
- ✓ Salario según convenio de Hostelería de las Illes Balears: 27.300 € brutos anuales.
- ✓ Jornada completa.
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: Formentor, Pollença.