



## SUPERVISOR/A DE RECEPCIÓN Y RECEPCIONISTA

---

**Profesional que recibe a los huéspedes en el establecimiento. Representa la "cara" del hotel y se ocupa de gestionar la estancia de la clientela, desde su reserva y llegada al hotel hasta su salida.**

### Funciones:

#### SUPERVISOR/A DE RECEPCIÓN

- ✓ Supervisar y apoyar al equipo de Recepción en todos los procedimientos de check-in y check-out, asegurando asignación correcta de habitaciones y tarifas precisas.
- ✓ Gestionar las operaciones diarias de la recepción para mantener la excelencia en el servicio, la satisfacción del huésped y el cumplimiento de los estándares de Four Seasons.
- ✓ Colaborar en la planificación de turnos, capacitación y motivación del equipo de recepción, fomentando comunicación clara y un ambiente laboral positivo.
- ✓ Atender de manera rápida y efectiva las preocupaciones, solicitudes especiales y quejas de los huéspedes, convirtiendo los desafíos en oportunidades de recuperación del servicio.
- ✓ Supervisar las llegadas y salidas próximas, asegurando la correcta asignación de habitaciones y anticipando las preferencias de los huéspedes.
- ✓ Garantizar que los procedimientos de facturación y transacciones financieras se realicen correctamente según la política establecida.
- ✓ Mantener coordinación estrecha con Housekeeping, Concierge y otros departamentos para asegurar una experiencia fluida para los huéspedes.
- ✓ Apoyar en la elaboración de informes, reuniones de turno y mantener registros precisos de las operaciones diarias.
- ✓ Asegurar la confidencialidad de la información de los huéspedes y la seguridad de todas las operaciones del Front Office.
- ✓ Actuar como punto de contacto en ausencia del Front Office Manager o Assistant Manager, garantizando operaciones fluidas y un servicio consistente.

#### RECEPCIONISTA

- ✓ Realizar el check-in de los huéspedes de manera eficiente y cortés, utilizando su nombre siempre que sea posible. Asegurar la asignación del tipo de habitación solicitado y la aplicación de la tarifa correcta.
- ✓ Efectuar el check-out al final de la estancia, verificando la satisfacción del huésped, recogiendo llaves, registrando cargos adicionales y presentando la factura final. Liquidar la cuenta de manera precisa con distintos métodos de pago.



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

**soib**  
formació  
i ocupació

  
**FOUR SEASONS**  
RESORT  
MALLORCA AT FORMENTOR

- ✓ Asignar habitaciones para reservas próximas con 48 horas de anticipación.
- ✓ Gestionar los procedimientos diarios de facturación correspondientes.
- ✓ Atender a todos los huéspedes con el más alto nivel de hospitalidad y profesionalismo, cumpliendo solicitudes especiales cuando sea posible, resolviendo quejas y asistiendo con consultas sobre servicios del hotel, horarios, personal clave, eventos internos, direcciones, entre otros.
- ✓ Responder a todas las solicitudes de los huéspedes de manera precisa y oportuna, tanto en persona como por teléfono.
- ✓ Salvaguardar la seguridad y privacidad de los huéspedes, así como la confidencialidad de toda la información manejada en la recepción.

#### **Se requiere:**

- ✓ Experiencia en el puesto: 2 años.
- ✓ Estudios: relacionados con el puesto.
- ✓ Idiomas: nivel alto de inglés para supervisor/a de recepción y nivel medio-alto de inglés para recepcionista.

#### **Se ofrece:**

- ✓ Contrato fijo discontinuo.
- ✓ Salario según convenio de Hostelería de las Illes Balears: 32.003 € brutos anuales para supervisor/a de recepción y 30.417 € brutos anuales para recepcionista.
- ✓ Jornada completa.
- ✓ Ubicación del lugar de trabajo: Formentor, Pollença.