



PERSONAL PER AL DEPARTAMENT DE RECEPCIÓ (RECEPCIONISTA, RECEPCIONISTA DE NIT I AJUDANT O AJUDANTA DE RECEPCIÓ)

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

Funcions recepcionista i recepcionista de nit:

- ✓ Complir rigorosament les normes de seguretat, higiene i salut en el lloc de treball.
- ✓ Realitzar un servei correcte i professional en tot moment.
- ✓ Realitzar les tasques assignades a la llista de control de manera qualificada, amb iniciativa i responsabilitat, incloent-hi la recepció i l'acomiadament de la clientela i altres funcions relacionades.
- ✓ Executar les tasques d'atenció a la clientela a la recepció.
- ✓ Rebre, tramitar i dirigir les reclamacions de la clientela als serveis corresponents.
- ✓ Atendre trucades telefòniques.
- ✓ Transmetre correctament la informació necessària a altres departaments i a la persona responsable directa.
- ✓ Verificar els sopars i esmorzars freds; comprovar que els accessos a l'hotel estiguin tancats; rebre les caixes dels bars; controlar els llums de les instal·lacions; gestionar les peticions de despertador i vetlar per la seguretat nocturna de l'hotel (recepcionista de nit).

Funcions ajudant o ajudanta de recepció:

- ✓ Complir rigorosament les normes de seguretat, higiene i salut en el lloc de treball.
- ✓ Realitzar un servei correcte i professional en tot moment.
- ✓ Participar amb certa autonomia i responsabilitat en les tasques de recepció i donar suport als i les recepcionistes, al segon o segona de recepció i al cap o la cap de recepció.
- ✓ Atendre la clientela en les tasques auxiliars de recepció.
- ✓ Executar tasques senzilles de recepció.
- ✓ Atendre trucades telefòniques.
- ✓ Transmetre correctament la informació necessària a altres departaments i a la persona responsable directa.



Es requereix:

- ✓ Experiència: dotze mesos d'experiència com a recepcionista o recepcionista de nit. No es requereix experiència per al lloc d'ajudant o ajudanta de recepció.
- ✓ Estudis: ESO / graduat escolar o equivalent.
- ✓ Idiomes: nivell mitjà de castellà, anglès i alemany per al perfil de recepcionista i recepcionista de nit. Nivell mitjà de castellà i anglès, i bàsic d'alemany per a l'ajudant/a de recepció.
- ✓ Informàtica: nivell alt del paquet Office.

Es valora:

- ✓ Informàtica: maneig del programa de gestió reserves Avalon.
- ✓ Experiència en el perfil d'ajudant o ajudanta de recepció.
- ✓ Formació relacionada amb el lloc de treball.

S'ofereix:

- ✓ Contracte fix discontinu.
- ✓ Salari segons el Conveni col·lectiu vigent d'hoteleria de les Illes Balears: 28.595,52 € bruts anuals per al perfil de recepcionista, 29.796,24 € bruts anuals per al perfil de recepcionista de nit i 24.859,44 € bruts anuals per al perfil d'ajudant o ajudanta de recepció.
- ✓ Jornada completa: 40 h setmanals.
- ✓ Ubicació del lloc de feina: zona Llevant.