

Palacio de Matutano, ubicado en La Iglesuela del Cid(Teruel), desea incorporar a su plantilla camarero de pisos.

FRONT OFFICE MANAGER

Función principal

Realizar de manera cualificada y responsable la gestión, el control y el seguimiento del conjunto de tareas que se desarrolla en el Departamento de Recepción, y la supervisión y organización del personal que trabaja en el mismo. Además, coordinar con otros departamentos la gestión del hotel, y colaborar con la dirección del establecimiento y con otros departamentos.

Funciones y responsabilidades

- Elaborar cronogramas y horarios de trabajo.
- Definir prioridades para atender las solicitudes especiales.
- Programar la llegada y salida de huéspedes.
- Establecer y revisar métodos y procedimientos operacionales.
- Determinar los equipos necesarios para operar en la recepción.
- Realizar seguimiento del desempeño del equipo de trabajo.
- Delegar responsabilidades a cada colaborador del equipo de trabajo.
- Coordina junto con RM los cambios tarifas y utilización de las mismas.
- Controlar el inventario de habitaciones de acuerdo a la ocupación.
- Proveer de recursos necesarios al equipo y controlar las zonas de almacenamiento.
- Orientar al equipo sobre atenciones especiales, privacidad del huésped, seguridad y emergencias.
- Asegurar que el servicio sea ejecutado conforme a las políticas y estándares mínimos de calidad.
- Establecer acuerdos con taxis, hoteles, alquiler de vehículos, restaurantes, centros comerciales y almacenes, para atender las demandas de los clientes.
- Controlar las auditorias de noche con la facturación, cajas, créditos, prepagos y control de bancos.
- Revisión y control de las comisiones.
- Gestión y apoyo en reservas y evolución de ventas.
- Investigar discrepancias en reservas.
- Realizar informes estadísticos y demás reportes solicitados por Dirección.
- Resolver problemas sobre exceso de contratación (overbooking), aumento de la categoría del servicio entregado (up grade), disminución de la categoría del servicio entregado (down grade) y reserva confirmada que no se presentó (no show)
- Resolver problemas de pago, comisiones y descuentos.
- Atender a huéspedes insatisfechos o con problemas de comportamiento en el uso de las instalaciones del establecimiento, en coordinación con General Manager.
- Proporcionar servicio personalizado a grupos, clientes importantes (VIP) o clientes con necesidades especiales.
- Solucionar las quejas y reclamos del cliente e identificar sus causas, aplicar acciones correctivas y preventivas y promover mejoras, en coordinación con General Manager.
- Sugerir y aplicar métodos de evaluación de satisfacción del cliente.

- Verificar el cumplimiento de las expectativas de los clientes respecto al servicio otorgado.
- Supervisar que el servicio entregado sea cuando menos igual sino superior al servicio ofertado. Superar expectativas del cliente.
- Asegurar que la apariencia del personal de recepción esté acorde con las políticas del establecimiento.
- Asegurar un ambiente acorde a las actividades del establecimiento.
- Dar cumplimiento a los aspectos legales.
- Seleccionar profesionales cuyo perfil vaya de acuerdo con el cargo.
- Mantener la disciplina del equipo.
- Dar solución a conflictos y problemas.
- Establecer un ambiente de trabajo cooperativo y productivo;
- Capacitar y dar ejemplo para asegurar el desarrollo profesional del equipo.
- Evaluar el desempeño del personal a cargo.
- Orientar y motivar el *'empowerment'* del personal.
- Asegurar el seguimiento de las tareas iniciadas en turnos anteriores.
- evaluar el desarrollo humano y personal del equipo de trabajo.
- Resolver cuestionamientos operacionales o discrepancias entre el personal de su departamento.
- Coordinar secuencia e interacción de los procesos o actividades con todos los departamentos del establecimiento.

Estatus y ámbito

- Puesto al que reporta: Responsable de administración. Supone la tercera figura de responsabilidad del hotel tras el responsable de administración y el responsable de F&B.
- Qué supervisión recibe: trabaja independientemente siguiendo políticas aplicables al igual que estándares profesionales.
- Alcance de la responsabilidad en la toma de decisiones: tiene poder para proponer mejoras en los procesos dentro de su área y responsabilidad.
- Trabajo inusual que demanda el puesto: gran flexibilidad y disponibilidad horaria.
- Puestos internos y externos con el que se relaciona:

INTERNOS, con la Cocina en los partes de desayunos diarios y ordenes de servicio de los clientes, atenciones VIP diarias, etc., con el jefe de Mantenimiento para el seguimiento de averías; con el departamento de reservas para el control de ocupación y tarifas; con Administración para registro de facturas, con la Dirección para informar de los clientes que entran y salen cada día, de los clientes VIP que se hospedan y para proporcionar otras informaciones. Las relaciones son diarias.

EXTERNOS: Clientes VIP, Agencias de viajes y TTOO. La relación suele ser diaria.

Actitudes

- Capacidad organizativa.
- Liderazgo
- Con vocación de servicio y preocupación por la calidad del trabajo realizado.
- Trabajo en equipo
- Cuidado, pulcro y buena voluntad

- Esmero, adaptabilidad y eficiencia.