

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

## RECEPCIONISTA

### **Función principal:**

Recibir y registrar a los huéspedes del hotel, asignar habitaciones, proporcionar información sobre los servicios suministrados, llevar el registro de habitaciones disponibles, presentar facturas a los clientes y realizar el cobro, y atender quejas de los clientes durante su alojamiento; siguiendo los estándares de calidad marcados por el hotel..

### **Funciones y responsabilidades típicas**

- La actividad del área de recepción, con respecto a realización, seguimiento y atención al cliente.
- Presentar los registros establecidos por la dirección.
- Seguimiento de las normas del manual de calidad.
- Trabajar según la normativa establecida legal.
- Realizar la formación obligatoria que se le proponga.
- Implicación en la filosofía de la empresa.
- Trabajar según la normativa establecida en todas aquellas cuestiones de hojas de reclamaciones, confidencialidad de los datos personales de los clientes, listado de policía, política tarifaria, datos de facturación, política de contratación hotelera, estadísticas INE.
- Asegura el perfecto estado de la entrada del hotel, hall, mostrador de recepción y consigna, tanto en cuanto a la limpieza (ceniceros ...) como la documentación a exponer.
- Coordina la actividad del Guest-Assistant.
- Sigue todos los procedimientos específicos del Departamento: facturación, créditos, reservas, overbooking, check-in / check-out, etiqueta telefónica, política comercial, VIP, objetos encontrados, lista de espera.
- Comunica e informa de todas las anotaciones en el libro de turno, así como registra todo lo que cree es importante.
- Es responsable del servicio de despertador, teléfono, mensajería e-mail y fax del hotel.
- Atento las demandas del cliente.
- Es capaz de comunicarse con el cliente en un mínimo de 2 idiomas. Es responsable de dar toda la información complementaria al cliente (servicios externos, información ciudad, información turística).
- Es responsable de las reservas individuales y gestión de la disponibilidad en los diferentes canales de venta.
- Es responsable de la caja diaria de recepción, así como de tener el cambio necesario.
  
- Es responsable de verificar las facturaciones, las entregas de cargos y cajas de los diferentes Departamentos (minibar, lavandería, restauración, salas, audiovisuales...).
- Realiza el cierre de caja.
- Es responsable del servicio de cambio de divisa, recaudación cabina, servicio de correo del hotel.

- Controla, en caso de ausencia del revenue del hotel, los incrementos y mermas de ocupación para modificar la disponibilidad en los canales de venta.
- Organiza la documentación producida por el Departamento (archivo).
- Controla las entradas y salidas de objetos de la consigna.
- Es responsable de los efectos personales del cliente que le son encomendados.
- Controla la entrada y salida de clientes y evita la entrada de personas no gratas en el hotel.
- Conoce a la perfección los sistemas de alarma y seguridad del hotel para poder reaccionar correctamente ante cualquier problema, así como el sistema de climatización.
- Conoce los sistemas operativos del hotel, para poder utilizarlos con eficacia: vídeo, máquina llaves, TPV, megafonía...
- Velará por todos los servicios que el cliente pueda necesitar durante su turno se realicen con diligencia y profesionalidad.
- Supervisará la correcta gestión de los otros Departamentos en funcionamiento durante su turno, siempre que no haya un Jefe de Departamento.
- Tiene una implicación especial en la seguridad, tanto del establecimiento como de los clientes.
- Sustitución de dirección: En la ausencia de dirección la responsabilidad del establecimiento es asumida por otro miembro del equipo directivo (hacia Departamento). Para aspectos generales del establecimiento asume las responsabilidades el jefe de recepción el / la responsable comercial, el responsable de restauración o el recepcionista de turno en su defecto.
- Trabaja para la obtención de los objetivos económicos de la empresa y la optimización de los recursos. Optimización del precio medio y de la ocupación.
- La actividad diaria y la operativa pueden llevar al empleado a realizar otras funciones no especificadas, pero necesarias para la organización.
- Llamar a los 5 minutos de la llegada del cliente a su habitación. En su defecto, marcar una hora prudencial, sobre las 20:00, por ejemplo y realizar todas las llamadas seguidas, preguntando al cliente si todo está bien y si necesita alguna cosa.
- Presentarse con el nombre con el cliente in situ como por teléfono. Cuando descolgamos el teléfono hay que decir: *"Buenos días, hotel XXX, le atiende ..... ¿en qué puedo ayudarle?"*
- Ofrecer copa de bienvenida a la llegada. Mapa a la llegada y explicación puntos de interés de la ciudad y destacar la parada de metro más cercana. Hay que sacarlo del sobre y mostrar al cliente toda la información.
- Asignar mejor habitación dentro de las posibles de su categoría; hacer *upgrade* de cortesía bajo disponibilidad.
- Conocer todas las habitaciones de ambas propiedades. Si alguien no conoce algún tipo de habitación o los apartamentos, por favor indicarlo.

## Estatus y ámbito

- Puesto al que reporta: al Jefe de recepción
- Qué supervisión recibe: trabaja siguiendo las instrucciones del jefe de recepción.
- Alcance de la responsabilidad en la toma de decisiones: debe reaccionar de forma rápida y eficaz ante las peticiones de los clientes.
- Trabajo inusual que demanda el puesto: gran flexibilidad y disponibilidad horaria. Bajo las necesidades operativas del hotel deberá asistir a los departamentos de sala y habitaciones, llegando a cubrir turnos en sala si fuera necesario y sólo como personal de apoyo asistiendo al personal de housekeeping en casos eventuales.
- Puestos internos y externos con los que se relaciona:

INTERNOS: con el Jefe de recepción para comunicar incidencias surgidas en la recepción (clientes no show, morosos...), con la Cocina en los partes de desayunos diarios y ordenes de servicio de los clientes, etc., con Mantenimiento para comunicar averías producidas en el hotel; con la Gobernanta para controlar la entrada y salida de clientes, y comunicarle los cambios de habitación, bloqueos, control de ocupación, realizar el cuadro de habitaciones diario, etc.; con Conserjería para gestionar la entrada y salida de equipajes, realizar encargos de clientes, gestionar el servicio de despertador, etc. Con Reservas para enviar la lista de reservas que entran durante el día y la lista de llegadas. Con Facturación para enviar la copia de toda la documentación de los clientes que han llegado durante el día. Las relaciones son diarias.

EXTERNOS: Clientes. La relación suele ser diaria.

### **Actitudes**

- Capacidad organizativa.
- Facilidad para la atención al público
- Actitud servicial y predisposición para ayudar
- Buena capacidad de comunicación
- Don de gentes
- Con vocación de servicio y preocupación por la calidad del trabajo realizado.
- Trabajo en equipo
- Cuidado, pulcritud y buena voluntad
- Esmero, adaptabilidad y eficiencia.