



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Botones

Departamento / División: Recepción / Habitaciones

Reporta a: Supervisor de Recepción

Descripción del puesto

Puesto de gran relevancia dentro del departamento de recepción ya que el botones es la primera persona que entra en contacto directo con los clientes. Esto significa que, el empleado ha de mantener la compostura en todo momento ya que las primeras impresiones son las que realmente permanecen en la consciencia de los clientes.

Los botones son los encargados de brindar una experiencia inolvidable y propia de un establecimiento de 5 estrellas a la hora de la llegada y la salida de nuestros huéspedes. Además, tienen la responsabilidad de ser los embajadores de la marca en todo momento, tanto dentro como fuera del establecimiento. La tarea más representativa del equipo de botones está centrada en la buena gestión y trato de los bultos pertenecientes a los clientes. Tanto el transportarlos a la habitación durante la llegada, hasta recogerlos de la misma a la hora de la salida; el botones habrá de tener especial atención en cada una de las piezas de equipaje que los clientes pudiesen llevar.

Es de vital importancia que los botones estén siempre en perfectas condiciones de aseo personal y presencia ya que son y serán tanto los primeros como los últimos empleados que tendrán el gusto de ver nuestros clientes, dirigiéndose siempre a ellos de manera cortés, amable, cálida y muy profesional.



Deberes y Responsabilidades

El candidato al puesto de dicha vacante asumirá las siguientes responsabilidades, además de otras:

- Tomar cargo del transporte de equipaje desde la llegada al hotel hasta que se deposita en la habitación.
- Brindar una bienvenida afectuosa y cálida
- Habrá de escoltar al huésped a su habitación y explicarles las funciones más importantes de la habitación reservada, así como enseñarles la localización de los elementos mas importantes como minibar o el aire acondicionado.
- Proporcionar información detallada del hotel, así como los horarios de desayuno y otros por los que el huésped se mostrara interesado
- Poseerá la paciencia necesaria para escuchar de manera cortés y amable
- Se mostrará atento en todo momento a las posibles necesidades de los huéspedes o clientes que pudiesen reclamar su asistencia.
- Se encargará de asistir al huésped en la gestión del vehículo en el cual hubiese llegado proporcionando directrices de localización del parking mas cercano, o incluso ofreciendo servicio de aparcacoches
- Tener conocimiento actualizado y constante de:
 - Servicios ofertados en el hotel
 - Características del hotel en el cual se trabaja y de aquellos hoteles cercanos de la marca
 - Horarios de cada uno de los servicios que brinda el hotel
 - Promociones en vigor dentro de las instalaciones
 - Eventos privados dentro del hotel
 - Eventos públicos o festividades en la ciudad en la cual se encuentra el hotel
 - Números de habitación, distribución, categorías de cada una de ellas y su decoración
- Conocimiento de las actividades grupales programadas diariamente
- Cumplir debidamente todos los procedimientos y políticas marcadas por la empresa
- Familiarizarse de manera inequívoca con todos los procedimientos y políticas marcadas por la empresa.
- Promover relaciones positivas con los huéspedes en todo momento
- Atender a cualquier petición que pudiese surgir y hacer un seguimiento cercano del mismo



- Cumplir con los estándares de limpieza en el lugar de trabajo, con áreas ordenadas y propiamente perfumadas.
- Realizar/completar la formación que se imparta en el centro de trabajo.

Cualidades necesarias

Técnico

- Experiencia en la operativa del departamento de recepción.
- Capacidad de evaluar los niveles de satisfacción de los huéspedes y monitorización de las tendencias para conseguir mejoras continuas.
- Altamente orientado al cliente.
- Capacidad de tratar clientes con los cuales se requiera cierto grado de paciencia, tacto y diplomacia para calmar la ira, recopilar información necesaria y resolver los posibles conflictos.
- Poseer sentido del orden y la organización de material en todo momento.
- Habilidad de soportar/levantar una media de 25-35Kg de peso.
- Plurilingüe (Español e inglés imprescindible). Otros idiomas son recomendables.

Personal

- Excelente presentación y alto nivel de aseo personal
- Encanto personal y poder para convencer a los demás
- Resiliencia ante contratiempos
- Dinámico, inspirador y pragmático
- Fuerte sentido del compromiso y de indiscutible integridad.
- Capacidad de permanecer inmóvil en el puesto de trabajo durante periodos de tiempo prolongados.
- Capacidad de promover relaciones positivas con aquellas personas que se ponen en contacto con la recepción, tanto de manera presencial como por vía telefónica.
- Amante y potenciador del trabajo en equipo.
- Capacidad de trabajar de manera cohesiva con otros departamentos del hotel.
- Talento de centrar su atención en los detalles pequeños.



- Capacidad de mantener la confidencialidad de todos los huéspedes y de cualquier información perteneciente exclusivamente al hotel
- Capacidad de ofrecer seguridad a los clientes con respecto a la restricción de acceso en las habitaciones.

Experiencia necesaria

- Experiencia previa como botones en hoteles de 4 o 5 estrellas
- Excelente control del idioma español e inglés, tanto en comunicación oral.
- En posesión del carnet de conducir B.

Yo, _____, soy MYR y estoy orgulloso de unirme al equipo. Con mucho gusto aceptaré todas las responsabilidades para poder cuidar con confianza a nuestros huéspedes y respetar a mis compañeros mientras aprendo y disfruto de mis funciones en esta casa.

Nombre del candidato

Firma del candidato

Fecha