



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Recepcionista de Noche - Auditor Nocturno

Departamento / División: Recepción / Habitaciones

Reporta a: Supervisor de Recepción / Jefe de Recepción

Descripción del puesto

Puesto de gran importancia dentro del departamento de recepción ya que es la persona que, además de realizar las funciones de recepcionista, se encarga y es responsable de cualquier suceso que pudiese ocurrir en la propiedad durante la ausencia de un superior.

Al mismo tiempo, habrá de verificar todos los cargos de la cuenta de los clientes durante la noche, al igual que registrar, archivar y distribuir toda la información financiera generada tras el cierre del día en el sistema operativo utilizado (SIHOT). Como parte de las funciones que representa el puesto, también se encarga de atender todas las necesidades de los clientes que pudiesen surgir durante la noche. Tendrá que realizar los “check-ins” que quedasen pendientes del turno anterior y asistir con la salida de aquellos huéspedes que tuviesen la salida la mañana siguiente.

Además, este puesto conlleva una gran responsabilidad con respecto al estado de la propiedad y todas las casuísticas que se pudiesen originar en el establecimiento durante las horas nocturnas. Desde revisar las instalaciones hasta reportar irregularidades; es el recepcionista de noche el encargado de tomar decisiones operativas en caso de necesidad, siempre y cuando exista un motivo demostrable.



Deberes y Responsabilidades

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

- Auditar, preparar y verificar los informes estadísticos necesarios para el equipo directivo donde se reflejen los datos necesarios para preparar nuevas estrategias a seguir según el rendimiento.
- Extraer los informes financieros necesarios para preparar las hojas de ruta diarias donde se estipula de manera detallada toda la información relevante a tener en cuenta en la operativa de cada día.
- Ejecutar la auditoria nocturna diaria final de cada punto de venta del hotel y cuadrar cualquier posible irregularidad que se pudiese detectar.
- Realizar las tareas básicas de los recepcionistas tales como registros de entrada pendientes o salidas del día siguiente.
- Asegurarse que todas las tareas que pudiesen haber quedado pendientes a realizar en el turno anterior quedan solventadas y debidamente realizadas.
- Se encarga de realizar las llamadas “despertador” en caso de haber recibido alguna por parte de los huéspedes.
- Mantener un conocimiento completo en todo momento de:
 - Características del hotel
 - Servicios ofertados.
 - Tipos de habitaciones y características esenciales.
 - Tarifas ofertadas
 - Paquetes o promociones ofertadas en cada momento
 - Recuento de llegadas y salidas pendientes
 - Estado y disponibilidad de las habitaciones
 - Actividades de grupos que estén alojados en el hotel
- Conocer y seguir correctamente todas las políticas y protocolos estipulados por la empresa.
- Realizar los cambios de turnos de manera detallada.
- Abastecer la recepción de todo el material de oficina necesario para llevar a cabo las tareas correspondientes.
- Mantener la limpieza de la recepción en todo momento.
- Atender las llamadas entrantes que pudiesen surgir durante el turno



- Encargado de la seguridad del hotel durante la noche.
- Promover la interacción positiva con todo cliente que se aproximase a la recepción.
- Atender todas las solicitudes de clientes.
- Realizar el cierre contable tanto del PMS como de los datafonos.
- Controlar todas las cuentas de los huéspedes para asegurarse que no existe irregularidad alguna o error humano en las cantidades.
- Revisar las llegadas del día siguiente para informar de posibles atenciones a tener en cuenta
- Imprimir los informes operativos diarios para el equipo de recepción.
- Resolver discrepancias de estado de habitaciones entre el departamento de pisos y recepción.
- Asegurarse que todos los cargos fijos están cargados en la “cuenta huésped”.

Cualidades necesarias

Liderazgo

- Excelentes habilidades organizativas y comunicativas.
- Capacidad de escuchar, interactuar positivamente y trabajar eficazmente con los demás.
- Conocimiento de las prácticas y principios laborales en un entorno hotelero de 4 y 5 estrellas.

Habilidades estratégicas

- Sagaz en captar, integrar y/o transmitir información relevante.
- Estar motivado en aprender y con gran sentido de la curiosidad.
- Capaz de tomar decisiones rápidas y acertadas

Habilidades operativas

- Eficacia en priorizar tareas
- Buen gestor del tiempo
- Entendedor de la importancia del trabajo y los procesos necesarios que ello conlleva.
- Flexibilidad ante posibles imprevistos



Técnico

- Conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa del departamento de recepción.
- Buen nivel de conocimiento del sistema operativo SIHOT (PMS) utilizado en los hoteles.
- Capacidad de evaluar los niveles de satisfacción de los huéspedes y monitorización de las tendencias para conseguir mejoras continuas.
- Tener un alto conocimiento de términos financieros empleados en la industria hotelera
- Entender el significado de los indicadores básicos utilizados en hoteles.
- Altamente orientado al cliente.
- Plurilingüe (Español e inglés imprescindible). Otros idiomas son recomendables.

Personal

- Excelente presentación y alto nivel de aseo personal
- Resiliencia ante contratiempos
- Fuerte sentido del compromiso y de indiscutible integridad
- 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.
- Creatividad en la solución de imprevistos que pudiesen surgir.



Experiencia necesaria

- Experiencia previa 2 años como Auditor Nocturno en hoteles de 4 o 5 estrellas.
- Excelente control del idioma español e inglés, tanto en comunicación oral como escrita.
- Destreza en el uso de sistemas informáticos.
- Control sobre las aplicaciones de Microsoft Office.
- Conocimiento del sistema operativo actual (SIHOT).
- Experiencia en realizar auditorías y cierres de caja.

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