



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Recepcionista

Departamento / División: Recepción / Habitaciones

Reporta a: Supervisor de Recepción

Descripción del puesto

Puesto de gran importancia dentro del departamento de recepción ya que es el nexo de unión entre el cliente y el hotel. Al mismo tiempo, el recepcionista es el mayor foco de información dentro del establecimiento ya que tiene contacto directo con todos los clientes y, por lo tanto, tiene la capacidad de extraer información del huésped.

Por este motivo, la interacción con el cliente ha de ser cortés, amable y eficiente. Igualmente, el recepcionista es la persona encargada de gestionar los pagos de acuerdo a los requisitos marcados por la propiedad. Asimismo, este puesto tiene la responsabilidad de brindar información a cualquier cliente, huésped o simplemente visitante de paso. Gestiona todas las llamadas telefónicas, tanto de clientes externos como internos al igual que tiene el compromiso de gestionar los correos electrónicos del departamento. Es tarea del recepcionista el realizar reservas tanto telefónicas y presenciales como aquellas que pudiesen entrar vía correo electrónico.

Como parte de sus labores, y una de las más importantes para superar las expectativas de los huéspedes, el recepcionista tendrá que gestionar las quejas que se pudiesen presentar durante la estancia de los clientes (informando siempre al supervisor) y hacer el seguimiento necesario hasta que estas quedasen resueltas.



Deberes y Responsabilidades

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

- 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
- Controlar de manera activa las tarifas ofertadas
- Revisar los paquetes que pudiesen tener incluidos los clientes/huéspedes
- Recuento diario de entradas y salidas previstas
- Disponibilidad y estado de habitaciones
- 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.
- Asegurarse que el área de trabajo está en perfectas condiciones de limpieza y con orden
- Contestar todas las llamadas entrantes
- Promover relaciones positivas con los huéspedes en todo momento
- Tener la habilidad de vender (Upsell) habitaciones de mayor categoría.
- Tener la habilidad de vender servicios adicionales para aumentar el beneficio del hotel.
- Atender a cualquier petición que pudiese surgir y hacer un seguimiento cercano del mismo
- Recibir las quejas y/o comentarios de todos los clientes y asegurarse de que se resuelven lo antes posible.
- Proceder con los registros de todos los huéspedes que entran al hotel siguiendo los protocolos pertinentes y diseñados específicamente para MYR Hotels.
- Crear y mantener los archivos de los perfiles de cada uno de nuestros clientes
- Comunicar cualquier llegada VIP en el hotel



- Crear y controlar las directrices de cada una de las “cuentas huésped” del hotel dentro del sistema operativo (PMS).
- Cumplir con las tareas propias de un recepcionista.
- Generar y distribuir los informes y/o documentos que pudiesen ser requeridos por el equipo directivo de la propiedad.
- Despedir a los clientes cortésmente, deseándoles el poder volver a recibirles pronto.
- Liquidar las cuentas de los clientes de manera correcta al momento de la salida.
- Cumplir con los procedimientos de manejo de efectivo y crédito marcados por la empresa.
- Realizar los cambios de turno de manera efectiva y eficiente.
- Llevar una organización excelente en cuanto al manejo de información relevante dentro del departamento.
- 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

- Conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa del departamento de recepción.
- Buen nivel de conocimiento del sistema operativo SIHOT (PMS) utilizado en los hoteles.
- Conocimiento de las redes sociales.
- Capacidad de evaluar los niveles de satisfacción de los huéspedes y monitorización de las tendencias para conseguir mejoras continuas.
- Altamente orientado al cliente.
- 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 recepcionista 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)

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