



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Supervisor de Recepción

Departamento / División: Recepción / Habitaciones

Reporta a: Jefe de Recepción

Descripción del puesto

Puesto de liderazgo “junior” responsable del cometido y coordinación de todos los aspectos y funciones que se incluyen dentro del departamento de recepción. Asiste y apoya al jefe de recepción en todas sus funciones y tareas. Dicho puesto envuelve, junto con el jefe del departamento, la gestión financiera del departamento, así como la responsabilidad de mantener los estándares de calidad y servicio estipulados por la empresa.

Apoya, implementa y evalúa la calidad de los productos y servicios brindados tanto a los clientes externos como a los internos. Además, es responsable del correcto funcionamiento y de asegurar una armonía de trabajo productiva y agradable dentro del equipo.

Responsabilidades Clave

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

- Supervisar a todos los empleados del equipo de recepción en sus tareas diarias.
- Mantener un conocimiento completo de todas las políticas y procedimientos del departamento de recepción y aquellos departamentos paralelos.
- Tener conocimiento extenso de:
 - Características del hotel y sus servicios.
 - Tipos de habitaciones, tarifas, promociones y paquetes ofertados.
 - Entradas y salidas del día.
 - Disponibilidad de habitaciones en venta.
 - Itinerario de grupos/eventos que sucedan en el hotel.
- Revisión de las llegadas del día siguiente.



- Control y revisión de las cuentas de los huéspedes VIP antes de ser presentados.
- Asegurar que los “checklists” de cada turno se realizan de manera correcta y cumplimentando todos los puntos que esta incluye.
- Supervisión del equipo de recepción, tanto en apariencia como en efectividad dentro de su horario laboral estipulado según contrato y convenio.
- Limpieza y organización dentro del centro de trabajo.
- Asegurar la consistencia del trabajo de recepción en cuanto a estándares y actitud.
- Asegurar una armonía de trabajo positiva.
- Mantener una limpieza y organización optima en las áreas del personal, tanto en vestuarios como en almacenes o posibles “back office”.
- Revisar y atender posibles necesidades operacionales dentro del departamento.
- Hacer función de “nexo de unión” entre el jefe de departamento y el equipo de recepción.
- Realizar un filtrado de aquellos temas relevantes para poder asistir al jefe de recepción en la optimización de sus responsabilidades.
- Monitorizar y manejar los comentarios de los clientes.
- Monitorizar la seguridad de las zonas comunes del hotel, especialmente la zona del “lobby”.
- Establecer un control en el flujo de material destinado al desarrollo de las operaciones del departamento, optimizando su uso y duración.
- Proporcionar formación, desarrollo, disciplina profesional y apoyo positivo a todos los empleados del departamento para conseguir la calidad de los estándares establecidos y el crecimiento y desarrollo de los compañeros de la mano del jefe de departamento.
- Apoyar el desarrollo y mantener estrategias de motivación moral y eficiencia laboral en el departamento de recepción.
- Asistir al jefe de recepción en proporcionar información relevante y contrastada sobre cada uno de los empleados para poder así realizar las evaluaciones rutinarias (trimestrales) de cada uno de los empleados del departamento.
- Anticipar necesidades tanto de empleados como de huéspedes de manera proactiva.
- Promocionar y premiar actos beneficiosos y positivos que pudiesen tener lugar por parte del empleado para con los huéspedes.
- Liderar y monitorizar los “briefings” departamentales diariamente en ausencia del jefe de departamento.



- Formar parte de la estrategia a seguir en el departamento.
- Reportar cualquier irregularidad que se pudiese originar en el puesto de trabajo.
- Velar por los intereses de los huéspedes y de la empresa, al igual que por el de los compañeros.
- Controlar y revisar todas las tareas realizadas por el equipo.
- Asegurarse que el trabajo del equipo de recepción se realiza de manera eficiente y eficaz para aumentar el beneficio de la empresa y del empleado.
- liderar formación del día a día a modo explicativo y “on-the-job-training”.
- Asegurar que el equipo de recepción tiene como objetivo principal el crear y fomentar los momentos inolvidables en el hotel (Momento MYR).

Cualidades necesarias

Liderazgo

- Capacidad de establecer visiones claras y poder compartirla con otros.
- Fuerte sentido de la urgencia.
- Capacidad de priorizar y delegar tareas al equipo de recepción.
- Capacidad de ofrecer información a tiempo y transferir conocimientos y métodos de gestión al equipo.
- Coordinación y equilibrio de intereses en conflictos de todos los miembros y partes interesadas.
- Excelente habilidad de comunicación y organizativa.
- Capacidad para escuchar, interactuar positivamente y trabajar eficazmente con los demás.
- Capacidad de delegar y monitorizar tareas asignadas.
- Conocimiento de las prácticas y principios laborales en un entorno hotelero de 5 estrellas.

Técnico

- Solido conocimiento, experiencial y teórico, de la operativa del departamento de recepción.
- Alto nivel de conocimiento comercial y de ventas.
- Excelente 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 y a la búsqueda de beneficio financiero.
- 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.

Experiencia necesaria

- De 2 a 4 años de experiencia en la división de habitaciones en hoteles de 4 o 5 estrellas.
- Grado o diplomatura en Turismo.
- 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