



Perfil de candidatos para vacante

Puesto: Hostess

Departamento / División: Restauración / Alimentación & Bebidas

Reporta a: Supervisor de Restaurante / Sala

Descripción del puesto

La Hostess es la primera persona del establecimiento que mantendrá el contacto con los clientes, por ello, tiene gran repercusión en la impresión inicial del cliente. Este empleado habrá de saludar cortésmente a todo cliente que entre en el establecimiento y acomodarlos en la mesa pertinente. Al mismo tiempo, habrá de prestar asistencia con abrigos y/o chaquetas (en caso de necesitarla) para guardarlas en el guardarropa estipulado.

Antes del servicio, la Hostess tiene la responsabilidad de revisar las reservas del día en curso para familiarizarse con posibles VIP's y clientes regulares. Además, se contará con esta persona para proporcionar el apoyo necesario para el montaje de la sala para el servicio.

Deberes y Responsabilidades

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

- Saludar a los clientes y huéspedes del hotel y escoltarles hasta la mesa asignada.
- Proporcionar las cartas a los clientes e informar que la comanda será tomada, enseguida, por uno de los barman.
- Asistir en el montaje del salón para cada uno de los servicios del restaurante.
- Revisar las reservas del día en curso.
- Realizar llamadas de seguimiento a clientes que tuviesen reserva, pero no hubiesen llegado tras 30 minutos desde la hora reservada.
- Tener completo conocimiento de cualquier evento que tuviese lugar en el hotel.
- Tener conocimiento de los horarios de apertura y cierre de los puntos de venta del hotel.



- Mantener un conocimiento completo de todos los elementos del menú, tanto de comidas como de bebidas.
- Asistir con la reserva de medio de transporte (taxi o similar) en caso de que un cliente lo requiriese.
- Hacer uso de las herramientas proporcionadas por la empresa por el bien del cliente y del buen funcionamiento del establecimiento.
- Ofrecer un servicio ejemplar y orientado a exceder las expectativas del cliente a toda persona que frecuente los restaurantes.
- Monitorizar futuras reservas.
- Familiarizarse con todas las políticas y procedimientos establecidos por la empresa.
- Realizar un seguimiento de satisfacción durante el servicio en las mesas de los clientes.
- Asegurarse de que los clientes se encuentran cómodos en todo momento.
- Contestar todas las llamadas entrantes y monitorizar las salientes que ocurran en el establecimiento.
- Anticipar todas las necesidades de los clientes.
- Comunicar la llegada de cualquier VIP al jefe/encargado de sala.

Cualidades necesarias

Técnico

- Conocimiento, experiencial de la operativa de restauración.
- Altamente orientado al cliente.
- Conocimiento administrativo de restaurantes.
- Conocer a la perfección todos los protocolos base de restauración.
- Capacidad para recibir y actuar acordeamente con las quejas de clientes.
- Amplio conocimiento del sistema de gestión utilizado en la empresa.
- Plurilingüe (Español e inglés imprescindible). Otros idiomas son recomendables.

Personal

- Excelente presentación y alto nivel de aseo personal.
- Encanto personal.
- Resiliencia ante contratiempos.



- Innovador y originalidad en las posibles implementaciones.
- Interés por el orden y la limpieza.
- Tener don de gentes.
- Espíritu de equipo.
- Flexibilidad de trabajar turnos y posibilidad de movimiento para visitar proveedores.
- Fuerte sentido del compromiso y de indiscutible integridad.
- Capacidad de permanecer de pie en el puesto de trabajo durante periodos de tiempo prolongados.
- Actitud paciente y cordial en todo momento.

Experiencia necesaria

- 1 – 3 años de experiencia en restauración/sala.
- Tener experiencia previa en algún puesto de atención al cliente.
- Excelente control del idioma español e inglés.
- Se valorará grado en hostelería.
- Conocimiento del sistema operativo (caja y comandas) del restaurante.

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