

Auditor nocturno

(6525)



Un auditor nocturno es un empleado administrativo cuyo trabajo consiste en verificar las transacciones comerciales realizadas durante el día. Es el encargado del balance de cuentas y depósitos, además del cierre de cajas y garantizar la recepción durante la noche. Un auditor nocturno también podría tener que realizar tareas directamente relacionadas con la estadía de los clientes, como reservar habitaciones, darles la bienvenida al llegar y asistirlos durante su estadía. Esta función se desempeña, principalmente, en el subsector de la hotelería. El titular del puesto trabaja, generalmente, en los siguientes establecimientos: complejos turísticos, hoteles, moteles, albergues y posadas.

Responsabilidades

LLEGADA Y PARTIDA DE CLIENTES

35 %

- Recibir a los clientes al llegar, corroborar los datos de su reserva y ofrecerles servicios adicionales
- Obtener garantías de pago
- Asignar habitaciones, entregar las llaves a los huéspedes y brindarles información útil sobre el establecimiento
- Verificar la satisfacción de los clientes cuando se retiran
- Completar la factura, proceder a la aprobación de los gastos de la estadía, cobrar el pago y darle una copia de la transacción al cliente
- Recibir las llaves y otros objetos
- Ofrecer la realización de otras reservas
- Confirmar, modificar o anular una reserva

ATENCIÓN AL CLIENTE

25 %

- Recibir el correo o los mensajes dirigidos a los clientes y, junto con el personal de recepción del turno diurno, garantizar su distribución
- Garantizar la seguridad de los clientes y sus bienes en colaboración con el personal de seguridad del establecimiento (si corresponde)
- Responder a los pedidos de los clientes (llamada despertador, cambio de habitación, etc.) cuando corresponda
- Gestión y seguimiento de los comentarios y quejas de los clientes

SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO

20 %

- Clasificar las transacciones comerciales realizadas durante el día
- Controlar y corregir el registro de las transacciones y actualizar las facturas de los clientes del hotel
- Realizar el balance de cuentas y el cierre de cajas de los distintos puntos de venta y de la recepción Preparar el depósito interno
- Actualizar el registro de clientes
- Elaborar el informe diario de ingresos
- Calcular las previsiones de ocupación
- Elaborar y presentar informes auxiliares a la dirección
- Cubrir las tareas de recepcionista durante la noche

AUDIENCIA

20 %

- Controlar los registros diarios, las cuentas de los clientes, los estados de caja y los comprobantes
- Comunicar los asuntos vinculados a las reservas y los pedidos de los clientes a los distintos equipos del establecimiento
- Elaborar y controlar los informes diarios
- Garantizar la disponibilidad de los equipos y supervisar los servicios ofrecidos a los clientes
- Garantizar la coordinación entre los diferentes equipos (comedor, salas de reuniones, servicio de habitación, etc.), si corresponde



Nivel de idioma

FR ● ● ● Avanzado
EN ● ● ● Avanzado

Condiciones de trabajo

- Tarde, noche y fin de semana
- Horario de trabajo variable
- Trabajo eventualmente bajo presión, según qué tan ocupada esté la recepción
- Trabajo con equipos alternativos
- Salario por hora entre \$21 y \$23, más eventuales bonificaciones

Criterios de contratación

- De uno a tres años de experiencia en atención al cliente
- Atención al detalle y discreción
- Comunicar de manera profesional
- Flexibilidad horaria y versatilidad en las tareas
- Capacidad para resolver problemas
- Se valorará la experiencia tratando con clientes

Competencias y calificaciones

COMPETENCIAS GENERALES

- Habilidades para la atención al cliente
- Capacidad para trabajar en equipo
- Flexibilidad
- Liderazgo y capacidad para tomar decisiones
- Capacidad de organización
- Sentido de la responsabilidad
- Capacidad para realizar transacciones monetarias

HABILIDADES

- De idioma:
 - Dominio del francés oral y escrito
 - Se valorará el conocimiento o dominio del inglés
 - Se valorará el dominio de otros idiomas
- Uso de estrategias o técnicas de comunicación eficaces
- Comunicar de manera profesional
- Uso de programas vinculados a la recepción en hoteles

CONOCIMIENTOS

- Conocimiento de los principios básicos operativos y de los sistemas informáticos útiles a la recepción (ej.: Opera, Iqware, etc.)
- Conocimiento del sector turístico y de las necesidades de los clientes

CUALIDADES

- Autonomía
- Proactividad
- Versatilidad
- Tolerancia al estrés
- Dinamismo
- Sentido de la responsabilidad



WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA

**El uso del masculino responde únicamente al fin de sintetizar el texto*

La información brindada en este documento es indicativa y en ningún modo contractual. Su presentación se enmarca en el proyecto piloto de inserción laboral para solicitantes de asilo en sector del turismo.