

Anfitrión(a)

(6511)



Un anfitrión es un empleado del servicio de hostelería cuyo trabajo consiste en manejar las reservas del salón, dar la bienvenida a los clientes y acompañarlos a sus mesas. Esta función se desempeña, principalmente, en el subsector de restauración. El titular del puesto trabaja, generalmente, en los siguientes establecimientos: restaurantes, comedores de hoteles, clubes privados, complejos turísticos y otros establecimientos gastronómicos.

Responsabilidades

RECEPCIÓN Y ATENCIÓN AL CLIENTE

85 %

- Mantener limpias y ordenadas las zonas de servicio del salón
- Recibir a los clientes en el establecimiento
- Asignar las mesas a los clientes y acompañarlos hasta ellas
- Darles el menú a los clientes y presentarles al camarero
- Mantener los menús limpios y, en su caso, actualizados
- En su caso, ayudar con las tareas en los momentos de mayor afluencia
- Atender los reclamos de los clientes, cuando proceda
- En su caso, asegurarse de que los pedidos de los clientes (ej.: cumpleaños, alergias, etc.) se comuniquen a los camareros

RESERVA

15 %

- Brindar información sobre los servicios y los productos del establecimiento, por teléfono o en persona
- Tomar reservas
- Prestar servicios especiales, como brindar sillas de ruedas o de bebé, recibir invitados especiales, etc.
- Trabajar de manera coordinada con el personal de servicio para saber qué mesas están disponibles
- En su caso, manejar la lista de espera en relación con las reservas



Nivel de idioma

FR Competente
EN Competente

Condiciones de trabajo

- Día, noche y fin de semana
- Horario de trabajo variable
- Trabajo, eventualmente, bajo presión
- Puesto donde se pasan muchas horas de pie
- Salario por hora entre \$15 y \$18 + propinas ocasionales

Criterios de contratación

- No se requiere ninguna experiencia en particular
- Se valorará la experiencia tratando con clientes
- Conocimiento de técnicas de recepción
- Se valorará el conocimiento de los principios básicos del funcionamiento de los sistemas informáticos vinculador a la restauración

Competencias y calificaciones



COMPETENCIAS GENERALES

- Habilidades para la atención al cliente
- Capacidad para trabajar en equipo
- Habilidades para la venta
- Flexibilidad
- Capacidad de organización
- Capacidad para comprender o 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
 - Rapidez de ejecución



CONOCIMIENTOS

- Conocimiento de los principios básicos operativos y de los sistemas informáticos pertinentes relacionados con el trabajo
- Conocimiento y aplicación de las normas laborales y los principios básicos de salud y seguridad, como también de higiene y salubridad



CUALIDADES

- Autonomía
- Proactividad
- Versatilidad
- Tolerancia al estrés
- Dinamismo



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.