

Encargado(a) de recepción e información

(0631)



Un encargado de recepción e información es un empleado de servicios de recepción cuyo trabajo consiste en recibir, orientar, informar y aconsejar a los visitantes acerca de los servicios, productos y actividades de la empresa y, en términos más generales, de la región, para que su estadía sea lo más amena posible. Esta función se desempeña, principalmente, en el subsector de la hotelería. El titular del puesto trabaja, generalmente, en los siguientes establecimientos: servicios de información turística, centros de ocio y actividades al aire libre, restaurantes, complejos turísticos, museos, centros de interpretación, sitios y lugares históricos, acuarios, parques de atracciones, zoológicos, etc.

Responsabilidades

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO Y REPRESENTACIÓN 50 %

- Definir la información que podría solicitarse
- Llevar los inventarios del material informativo
- Recopilar estadísticas acerca de los visitantes
- Representar al establecimiento frente a los clientes

ATENCIÓN AL CLIENTE 50 %

- Facilitar información sobre los servicios y productos turísticos de la empresa y las atracciones cercanas, por teléfono o en persona
- Tomar reservas
- En su caso, controlar la admisión y cobrar los costos de entrada
- Prestar servicios especiales, como brindar sillas de ruedas, recibir invitados especiales, etc.
- Recibir y tratar los reclamos de los clientes
- Impulsar visitas y alentar a que se prolonguen las estadías



Nivel de idioma

FR ● ● ● Competente
EN ● ● ● Competente

Condiciones de trabajo

- Día, noche y fin de semana
- Horario de trabajo variable
- Salario por hora entre \$16 y \$20

Criterios de contratación

- Liderazgo y capacidad para tomar decisiones
- Capacidad para trabajar en equipo, sentido de la organización
- Capacidad para realizar varias tareas en simultáneo (multitarea), autonomía
- Se valorará la experiencia en atención al cliente
- Se valorarán los conocimientos informáticos
- Se valorará el dominio de dos o tres idiomas

Competencias y calificaciones



COMPETENCIAS GENERALES

- Habilidades para la atención al cliente
- Capacidad para trabajar en equipo
- Habilidades para la venta
- Flexibilidad
- Capacidad de organización



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



CONOCIMIENTOS

- Conocimiento de los principios básicos operativos y de los sistemas informáticos pertinentes relacionados con el trabajo
- Conocimiento del sector turístico y de las necesidades de los clientes



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.