

Recepcionista

(6525)



Un recepcionista realiza tareas directamente relacionadas con la estadía del cliente, como reservar habitaciones, recibirlos a su llegada y asistirlos durante su estadía. A su vez, brinda información sobre el establecimiento y sus servicios, como también sobre las atracciones turísticas de la región. También participa en las ventas y garantiza la coordinación entre los distintos equipos del establecimiento. 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

ATENCIÓN AL CLIENTE

25 %

- Promocionar los servicios del establecimiento, las atracciones turísticas y las distintas actividades de la región, y realizar las reservas necesarias Recibir el correo o los mensajes dirigidos a los clientes y 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.)
- Gestión y seguimiento de los comentarios y quejas de los clientes

RESERVA

20 %

- Identificar las necesidades del cliente y abrir un archivo
- Ofrecer paquetes y bonificaciones
- Confirmar, modificar o anular una reserva

SEGUIMIENTO ADMINISTRATIVO

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 con los diferentes equipos (comedor, salas de reuniones, servicio de habitación, etc.)



Nivel de idioma

FR ● ● ● Avanzado
EN ● ● ● Avanzado

Condiciones de trabajo

- Día, noche y fin de semana
- Horarios flexibles
- Trabajo eventualmente bajo presión, según qué tan ocupada esté la recepción
- Salario por hora entre \$18 y \$24

Criterios de contratación

- Un año 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
- Habilidades para la venta y el marketing
- Flexibilidad
- Liderazgo y capacidad para tomar decisiones
- Capacidad de organización
- Sentido de la responsabilidad



HABILIDADES

- De idioma:
 - Dominio del francés oral y escrito
 - Dominio del inglés oral y escrito
 - 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



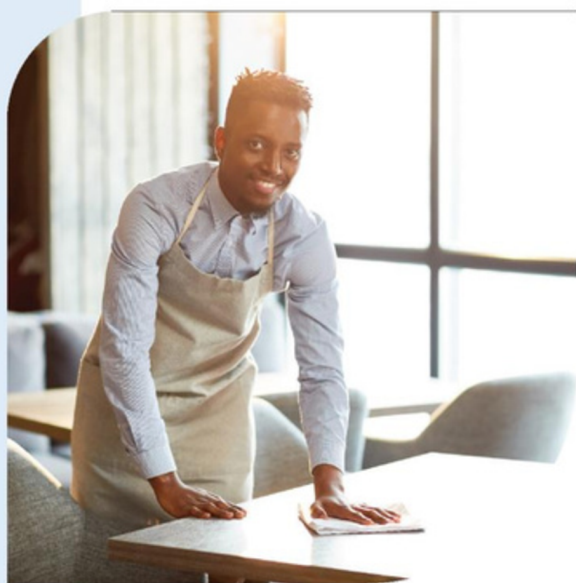
CONOCIMIENTOS

- 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
- Conocimiento y aplicación de las normas laborales, los principios básicos de salud y seguridad en el lugar de trabajo y las normas de higiene y sanidad



CUALIDADES

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



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.