

# Supervisor(a) de recepción

(6313)



Bajo la órbita del director Recepción, la función del supervisor consiste en coordinar las actividades relacionadas con la llegada y salida de los huéspedes del establecimiento. Esta función se desempeña, principalmente, en los subsectores de ocio y entretenimiento y de alojamiento. El titular del puesto suele trabajar en los siguientes establecimientos: complejos turísticos, hoteles, moteles, albergues, posadas, campamentos de verano, etc.

## Responsabilidades

### GESTIÓN DE LAS OPERACIONES DE RECEPCIÓN

35%

- Comunicar los asuntos vinculados a las reservas y los pedidos de los clientes a los distintos equipos del establecimiento
- Trabajar junto con los demás equipos del establecimiento, especialmente el de limpieza, para hacer un seguimiento de la preparación de las habitaciones antes de la llegada de los huéspedes
- Resolver problemas y redactar informes
- Realizar recuentos de efectivo al inicio y al final de los turnos
- Anticiparse a los casos en que el establecimiento de alojamiento alcance su capacidad máxima y proporcionar alojamiento alternativo para alojar a los clientes que hayan reservado
- Revisar las reservas para garantizar que la información y las solicitudes sean correctas

### MANEJO DE PERSONAL

25%

- Asistir al responsable del departamento en la gestión de los recursos humanos (contratación de personal, formación, asignación de tareas, horarios, evaluación del rendimiento, gestión de conflictos, etc.)
- Supervisar al equipo de recepción
- Aplicar y garantizar el cumplimiento de las políticas y procedimientos relativos a la recepción y a la empresa en su conjunto
- Apoyar al personal de recepción en las llegadas y salidas de los clientes y en las tareas cotidianas del departamento

### ATENCIÓN AL CLIENTE

25%

- Controlar los registros diarios, las cuentas de los clientes, los estados de caja y los comprobantes
- Elaborar y controlar los informes diarios
- Responder a las peticiones específicas de los clientes
- Efectuar un seguimiento de determinados servicios al cliente
- Garantizar la seguridad de los clientes y sus bienes en colaboración con el personal de seguridad del establecimiento (si corresponde)
- Encargarse de la gestión y el seguimiento de los comentarios y quejas de los clientes
- Corroborar que el cliente esté satisfecho

### GESTIÓN DE LOS RECURSOS FINANCIEROS Y MATERIALES

15%

- Asistir al director del equipo en la gestión de recursos financieros (elaboración de presupuestos, control de gastos de funcionamiento, etc.) y materiales (gestión de inventarios, etc.)
- Garantizar la disponibilidad de las mercaderías y los equipos
- Realizar pedidos de materiales, según sea necesario



## Nivel de idioma

FR ● ● ● Avanzado  
EN ● ● ● Avanzado

## Condiciones de trabajo

- Día, noche y fines de semana
- Horario variable
- Trabajo, eventualmente, bajo presión
- Salario por hora entre \$21 y \$26

## Criterios de contratación

- Se valorará la titulación en gestión hotelera o equivalente
- Se valorará la experiencia en gestión de equipos y recepción
- Atención al detalle
- Capacidad para gestionar varias tareas simultáneamente
- Habilidades interpersonales y capacidad para interactuar con los clientes
- Liderazgo

## Competencias y calificaciones



### COMPETENCIAS GENERALES

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



### 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
- Dirigir y motivar



### CONOCIMIENTOS

- Conocimiento de los principios básicos del funcionamiento y de los sistemas informáticos
- Intereses
- Gestión
- Atención al cliente
- Venta



### CUALIDADES

- Autonomía
- Actitud proactiva
- Versatilidad
- Tolerancia al estrés
- Dinamismo
- Honestidad



[WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA](http://WWW.OBJECTIF-TOURISME.CA)

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

*La información que se brinda 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.*