

PARADISE HOTEL ****

Denominación (nombre)PT: RECEPCIONISTA .

Ubicación en la organización:



Descripción (misión, responsabilidades)

El recepcionista de hotel es el profesional que recibe a los huéspedes en el establecimiento. Éste representa la **“cara” del hotel** y se ocupa de gestionar la estancia de los clientes, desde su reserva y llegada al hotel hasta su salida.

Línea jerárquica: Dependen del Jefe/a de recepción y éste a su vez de la directora del hotel.

Horario:

Mañana, Tarde y Noche.

Vacaciones:

31 Días Naturales

Lugar de trabajo:

Recepción y back office.

Principales tareas ¿qué hace?	¿Cómo lo hace?
<ol style="list-style-type: none"> 1) Información sobre el hotel. 2) Atención al cliente. 3) Control de pagos y facturas. 4) Resolución de conflictos. 5) Gestión de check-in 6) Gestión del check-out 7) Insertar en el sistema las peticiones de los clientes VIP 	<ol style="list-style-type: none"> 1) Poniéndose a disposición del cliente a su llegada. 2) A través de reservas y cancelaciones. De manera presencial, telefónicamente y por email. 3) Cargando en el sistema los cargos de cada cliente. 4) Siguiendo los protocolos de actuación marcados por el hotel y siendo una persona asertiva y educada con el cliente 5) Dándole la bienvenida al cliente y explicándole todo el proceso 6) Despidiendo al cliente y deseándole volver a verlo por el hotel. 7) Informando a los departamentos que en el hotel hay un cliente VIP y la habitación en la que se aloja.

Entorno:	Perspectivas de futuro:
<p>Málaga es una ciudad Polivalente, que ha sabido adaptarse a lo que está demandando el turismo en la actualidad.</p>	<p>Con la globalización Málaga tiene como principal fuente de ingresos el Turismo y apuesta por un turismo de calidad.</p>
<p>Al estar tan bien comunicada por los puertos, aeropuertos y por tren, se convierte en un atractivo turístico al alcance de muchos, es por ello que tiene una media de pernoctaciones 3 noches.</p>	<p>Para cumplir con los estándares de calidad que ello requiere es necesario contratar a profesionales cualificados, que estén formados y continuamente actualizados.</p>
<p>En muy poco tiempo ha conseguido ser una ciudad emergente Ha conseguido darse a conocer como un recurso cultural no solo como venia estigmatizada en destino de sol y playa conocido como La Costa del Sol sino como un destino cultural.</p>	<p>En el puesto de recepcionista debe haber una persona con buena formación y experiencia.</p>
<p>Es cierto que tiene un clima inmejorable pero también cuenta con recursos culturales, Monumentos Históricos, Iglesias, capillas, fortaleza, castillo. Museos y arquitectura.</p>	<p>Es la imagen del hotel, gracias a ellos conseguimos el posicionamiento online ya que para los clientes el trato personalizado es primordial y esto se consigue solamente con un recepcionista formado y con una personalidad amable y dispuesta.</p>
<p>Edificios notables, parques y jardines históricos.</p>	<p>Los recepcionistas tienen mucho futuro laboral ya que llevan la experiencia a sus espaldas y pueden desarrollarla en otros hoteles aportando ideas y actualizándose con los nuevos métodos informáticos que son de gran utilidad.</p>

Medios utilizados:

La herramientas o materiales de trabajo que se van a emplear para desempeñar sus funciones como Director de alojamiento son

- 1) Equipos informáticos: ordenadores de sobremesa, portátiles, tablets, móviles, pizarras electrónicas, cañón, mupis digitales, monitores, Workstation.
- 2) Programas informáticos como software, licencias, motor de reservas, programas de gestión interna del hotel, ampliaciones de garantías, servidores, mantenimiento de servidores.
- 3) Programas de gestión para móviles.
- 4) Material de oficina: como bolígrafos, papel, etc.
- 5) Maquinaria de oficina: fotocopiadoras.

Formación reglada:	Formación para el empleo:	Formación transversal:
<ul style="list-style-type: none"> • Grado en Turismo • Ciclo superior en Gestión Hotelera • Ciclo Superior en Guía, información y comercialización Turística. • Ciclo superior en asistente a la dirección. • B1 de Inglés. 	<ul style="list-style-type: none"> • Curso de Contabilidad • Curso de Gestión Turística • Inglés para el Turismo • Curso de Gestión hotelera. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimientos de la normativa básica reguladora de la actividad hotelera. • Conocimiento de herramientas y programas informáticos actuales para que toda la comunicación sea eficaz entre departamentos. • Conocimientos en otros idiomas además de inglés.
Experiencia profesional:	<ul style="list-style-type: none"> • Mínimo 1. años de experiencia en un puesto similar. 	<p>Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.</p> <p>Aptitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de trabajo en equipo. • Habilidades planificación. <p>Actitudes</p> <ul style="list-style-type: none"> • Dinámico • Responsable • Asertivo