

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.

<p>Entorno:</p> <p>Málaga es una ciudad Polivalente, que ha sabido adaptarse a lo que está demandando el turismo en la actualidad.</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>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>Es cierto que tiene un clima inmejorable pero también cuenta con recursos culturales, Monumentos Históricos, Iglesias, capillas, fortaleza, castillo. Museos y arquitectura.</p> <p>Edificios notables, parques y jardines históricos.</p>	<p>Perspectivas de futuro:</p> <p>Con la globalización Málaga tiene como principal fuente de ingresos el Turismo y apuesta por un turismo de calidad.</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 el puesto de recepcionista debe haber una persona con buena formación y experiencia.</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>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>
<p>Medios utilizados:</p> <p>La herramientas o materiales de trabajo que se van a emplear para desempeñar sus funciones como Director de alojamiento son</p> <ol style="list-style-type: none"> 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: fotocopadoras. 	

Formación reglada: <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.	Formación para el empleo: <ul style="list-style-type: none">• Curso de Contabilidad• Curso de Gestión Turística• Inglés para el Turismo• Curso de Gestión hotelera.	Formación transversal: <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.		<table><tr><td>Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.</td><td>Actitudes<ul style="list-style-type: none">• Dinámico• Responsable• Asertivo</td></tr><tr><td colspan="2">Aptitudes<ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajo en equipo.• Habilidades planificación.</td></tr></table>	Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.	Actitudes <ul style="list-style-type: none">• Dinámico• Responsable• Asertivo	Aptitudes <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajo en equipo.• Habilidades planificación.	
Requisitos (habilidades requeridas): actitudes y aptitudes.	Actitudes <ul style="list-style-type: none">• Dinámico• Responsable• Asertivo					
Aptitudes <ul style="list-style-type: none">• Capacidad de trabajo en equipo.• Habilidades planificación.						