

DATOS DE IDENTIFICACIÓN

ÁREA O DEPARTAMENTO	Recepción
DENOMINACIÓN	Recepcionista
SUPERIOR JERÁRQUICO	Dirección
SUBORDINADOS	N/A
COLABORADORES	Guest Experience, Jefe/a de Sala, Jefe/a de Bar, Chef y equipo de mantenimiento-limpieza

RESPONSABILIDAD Y PRINCIPALES FUNCIONES

MISION Y RESPONSABILIDADES	<p>Misión: Organizar, facilitar y controlar las actividades relacionadas con el área de recepción de acuerdo a los estándares establecidos por la Dirección de Mhares Sea Club.</p>
	<p>Responsabilidades generales: Cumplir la estrategia corporativa (misión, visión, valores y objetivos). Alinearse con el Branding de la marca. Cumplir con los estándares de calidad en la prestación del servicio. Gestionar la reservas de las actividades y experiencias de los clientes que se desarrollan en Mhares Sea Club. Atender y satisfacer las necesidades de la clientela, brindando una atención personalizada. Gestionar las incidencias, del área de recepción relacionadas con la formalización de las reservas. Cohesionar a los equipos orientándoles hacia el cliente. Mantener una comunicación constante con todos los departamentos. Participar en las reuniones y formaciones de Mhares Sea Club. Cuidar la imagen proyectada.</p>

FUNCIONES

Gestión, supervisión y control

Cumplir las instrucciones o pautas mandadas por la Dirección, relacionadas con el anfitriónaje y experiencia de cliente.

Mantener una comunicación constante con Jefe/a de Sala, Guest Experience, Chef y equipo de Recepcionistas y limpieza para conocer los requisitos de clientes y poder

Realizar las reservas en el Sistema de Gestión.

Informar al cliente y atender sus necesidades.

Realizar una atención continua y personalizada cumpliendo los estándares del manual.

Ayudar y orientar a la clientela.

Asesorar y vender (recomendar productos y servicios) en coordinación con el Guest Experience y el Equipo de Restauración.

Comunicar las averías detectadas al equipo de mantenimiento.

Entregar los objetos encontrados al Guest Experience

Gestión de la mejora continua de la Calidad

Colaborar con la Dirección y el equipo consultor para velar por la mejora continua de la calidad.

Implicarse en el logro de los objetivos y metas relacionados con la satisfacción de los clientes.

Aplicar el procedimiento definido en el Sistema de Gestión, logrando buenos resultados en las auditorías.

Comunicar las posibles peticiones incidencias, quejas o sugerencias de los clientes al Guest Experience para recuperar a los clientes insatisfechos.

Poner en prácticas las acciones definidas para corregir las incidencias, quejas y No Conformidades.

Plantear necesidades, mejoras e inversiones para el nuevo ejercicio.

REQUISITOS		V/O
ACADÉMICOS*	<i>Técnico en Empresas y Actividades Turísticas</i>	V
	<i>Bachillerato</i>	O
	<i>Educación secundaria obligatoria</i>	O
FORMACIÓN COMPLEMENTARIA	<i>Atención al cliente</i>	V
	<i>Marketing</i>	V
	<i>Gestión de la Calidad</i>	V
CONOCIMIENTOS	<i>Gestión de reservas</i>	O
	<i>Conocimiento de cultura de cliente</i>	O
	<i>Gestión de equipos</i>	O
	<i>Comunicación</i>	O
	<i>Sistemas de gestión de calidad</i>	O
ACTITUDES	<i>Servicio</i>	O
	<i>Amabilidad y simpatía</i>	O
	<i>Trabajo en equipo</i>	O
	<i>Adaptabilidad y flexibilidad horaria</i>	O
	<i>Responsabilidad</i>	O
	<i>Comunicación</i>	O
IDIOMAS/NIVEL	<i>Español: bilingüe/avanzado</i>	O
	<i>Catalán: medio/alto</i>	V
	<i>Alemán: medio/alto</i>	V
	<i>Inglés: medio/alto</i>	O
	<i>Francés: medio/alto</i>	V
INFORMÁTICA	<i>Office</i>	O
	<i>Conocimientos Básicos Software de Gestión</i>	O
EXPERIENCIA PREVIA/TIEMPO	<i>Atención al cliente/ un año</i>	O

* En el caso de que aparezcan varias titulaciones académicas marcadas con O, se interpreta como "al menos una de las titulaciones"