

Guest Relation Agent

Beschreibung

Unter der allgemeinen Leitung des Front Office Managers sowie des Asst. Front Office Managers und im Rahmen der festgelegten sowie lokalen Richtlinien und Verfahren des Resorts überwacht und leitet diese Position alle Aspekte der Guest Relation Officer-Funktion, um eine höchstmögliche Gästezufriedenheit zu erreichen.

Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- Gewährleistet maximale Gästezufriedenheit durch persönliche Anerkennung und prompte, herzliche Betreuung von der Ankunft bis zur Abreise.
- Stellt sicher, dass Mitglieder, Stammgäste und andere VIPs besondere Anerkennung und Service erhalten.
- Informiert andere operative Abteilungen, insbesondere das Housekeeping sowie den Bereich Food and Beverage, über Angelegenheiten, die sie betreffen.
- Pflegt eine gute Beziehung und eine offene Kommunikation mit allen anderen Abteilungen.
- Überwacht die Pflege eines effizienten Historien-Systems für Stammgäste.
- Gewährleistet angemessene Standards in Bezug auf Verhalten, Kleidung, Hygiene, Uniformen, Erscheinungsbild und Haltung des Guest-Relation-Personals.
- Fördert den Verkauf innerhalb des Resorts sowie die hauseigenen Einrichtungen.
- Kontrolliert die für VIPs und Stammgäste zugewiesenen Zimmer sowie die Annehmlichkeiten vor deren Ankunft und stellt sicher, dass alles dem Standard entspricht.
- Führt Funktionen aus, die unter anderem Folgendes umfassen:
- Willkommensbriefe für Stammgäste.
- Bearbeitung spezieller Gästewünsche.
- Entwicklung und Implementierung eines Systems zur telefonischen Kontaktaufnahme mit Gästen.
- Übermittelt den zusammenfassenden Bericht über Gästekommentare am Monatsende an den General Manager.
- Informiert das obere Management über spezielle gästebezogene Probleme.
- Bearbeitet Gästebeschwerden und leitet diese bei Bedarf weiter. Verfolgt Korrekturmaßnahmen nach.
- Empfängt VIPs und Stammgäste erneut bei deren Abreise, sammelt die „Gästefragebögen“ ein und informiert das Resort-Management.
- Erstellt rechtzeitig Anforderungen für Annehmlichkeiten (Amenities).
- Ruft Resort-Gäste an, um sich nach ihrer Zufriedenheit zu erkundigen und ihnen das Willkommen des Resort-Managements zu übermitteln.
- Nimmt auf Anforderung an Schulungen teil.
- Führt weitere Aufgaben nach Zuweisung aus.

Kommunikation & Beziehungen zu anderen

- Berichtet direkt an den Front Office Manager sowie den Asst. Front Office

Arbeitgeber

Luxury Wellness Retreat in Aswan,
Egypt

Arbeitspensum

Vollzeit

Arbeitsort

Aswan Western Agricultural Road,
1252031, New Aswan City, Ägypten

Veröffentlichungsdatum

4. November 2025

Manager und kommuniziert mit diesen in allen relevanten Angelegenheiten, welche die Gästezufriedenheit betreffen.

- Bietet dem Guest-Relations-Personal funktionale Unterstützung und Anleitung.
- Interagiert sowohl mit Gästen als auch mit Personen außerhalb des Resorts, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Vertreter der Reisebranche, Behördenvertreter, Eigentümervertreter, Wettbewerber und andere Mitglieder der lokalen Gemeinschaft.
- Kooperiert, koordiniert und kommuniziert nach Bedarf mit anderen Abteilungen des Resorts.