

Guest Service Agent

Beschreibung

Unter der allgemeinen Leitung des Front Office Managers und des stellvertretenden Front Office Managers sowie im Rahmen der etablierten und lokalen Resortrichtlinien und -verfahren werden alle Aspekte der Rezeptionsmitarbeiterfunktion überwacht und geleitet, um den bestmöglichen Gästeservice und die höchste Gästezufriedenheit zu gewährleisten.

Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- Führt die Gästeregistrierung, Zimmerzuteilung und die Berücksichtigung spezieller Wünsche durch.
- Unterstützt bei Bedarf bei der Vorregistrierung und Blockierung von Reservierungen.
- Besitzt umfassende Kenntnisse der Resortpreise, Rabatte oder Pakete.
- Kennt die Kreditverfahren des Resorts vollständig.
- Entwickelt umfassende Kenntnisse der Zimmerkonfiguration und des gesamten Resortgeländes, seiner Einrichtungen und Betriebszeiten.
- Koordiniert mit der Hauswirtschaft frühe Check-ins, späte Check-outs und alle Gästebedürfnisse.
- Entwickelt umfassende Kenntnisse der Reservierungs- und Stornierungsverfahren.
- Bearbeitet Beschwerden, Anfragen und Wünsche von Gästen; leitet Probleme bei Bedarf an den stellvertretenden Front Office Manager und den Rooms Division Manager weiter.
- Bearbeitet alle benötigten Gästeinformationen bezüglich des Resorts oder anderer Informationen innerhalb des Resortbereichs.
- Bleibt über alle aktuellen Informationen im Resort auf dem Laufenden.
- Nimmt an allen wöchentlichen Abteilungsbesprechungen teil.
- Kennt alle Sicherheits- und Notfallverfahren und weiß, was in jedem Fall zu tun ist.
- Stellt stets die Sauberkeit und Ordnung des Empfangsbereichs sicher.
- Als Mitarbeiter mit Gästekontakt sollte stets die vollständige Uniform getragen, ein gepflegtes Erscheinungsbild gewahrt und immer der Name des Gastes verwendet werden.
- Hält sich an die Check-out-Verfahren für Gäste.
- Erkennt unsere VIPs und die Vorteile, die sie erhalten.
- Erfüllt alle angemessenen Anfragen der Vorgesetzten.
- Kennt alle Sightseeing-Touren und Unterhaltungsmöglichkeiten.
- Überprüft die Sauberkeit und das Erscheinungsbild von Bell Captain, Bellman und Doorman.
- Beantwortet das Telefon als Gästebetreuer.
- Kontrolliert die Gästerechnungen beim Check-out als Gästebetreuer.
- Kontrolliert die Zimmerkarten (Ausgabe bei Bedarf).
- Nimmt bei Bedarf an Schulungen teil.
- Führt weitere zugewiesene Aufgaben aus.

Kommunikation & Beziehungen zu anderen

Arbeitgeber

Luxury Wellness Retreat in Aswan,
Egypt

Arbeitspensum

Vollzeit

Berichtet an

Desk Supervisor

Arbeitsort

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

Veröffentlichungsdatum

4. November 2025

- Berichtet direkt an den Front Office Manager, den stellvertretenden Front Office Manager und den Schichtleiter der Rezeption und kommuniziert mit diesen über alle relevanten Angelegenheiten, die die Gästezufriedenheit betreffen.
- Bietet funktionale Unterstützung und Anleitung für das Front Office Personal.
- Interagiert mit Gästen sowie Personen außerhalb des Resorts, einschließlich, aber nicht beschränkt auf Vertreter der Reisebranche, Vertreter von Regierungsbehörden, Eigentümervertreter, Wettbewerber und andere Mitglieder der lokalen Gemeinschaft.
- Kooperiert, koordiniert und kommuniziert bei Bedarf mit anderen Abteilungen des Resorts.