

Agente de Atención al Huésped

Description

Bajo la dirección general del Jefe de Recepción y del Asistente del Jefe de Recepción, y dentro de los límites de las políticas y procedimientos establecidos y locales del Resort, supervisa y dirige todos los aspectos de la función de responsable de relaciones con el cliente para lograr la mayor satisfacción posible del huésped.

Responsibilities

- Garantiza la máxima satisfacción del huésped mediante el reconocimiento personal y una atención cordial y rápida desde su llegada hasta su salida.
- Asegura que los socios, los huéspedes habituales y otros VIP reciban un reconocimiento y servicio especiales.
- Informar a otros departamentos operativos, especialmente a Pisos y Alimentación y
- Bebidas, sobre los asuntos que les conciernan.
- Mantiene una buena relación y una línea de comunicación abierta con todos los demás departamentos.
- Supervisa el mantenimiento de un sistema eficiente de historial de huéspedes habituales.
- Mantiene los estándares adecuados de conducta, vestimenta, higiene, uniformes, apariencia y postura del personal de relaciones con el cliente.
- Promueve las ventas internas del Resort y las instalaciones del establecimiento.
- Inspecciona las habitaciones asignadas a los VIP y huéspedes habituales, así como los artículos de cortesía, antes de su llegada y se asegura de que todo cumpla con los estándares.
- Desempeña funciones que incluyen, entre otras:
- Cartas de bienvenida para huéspedes habituales.
- Atender las peticiones especiales de los huéspedes.
- Desarrollar e implementar un sistema de contacto telefónico con los huéspedes.
- Presenta el informe resumen de comentarios de los huéspedes al Director General a finales de mes.
- Informa a la alta dirección sobre problemas especiales relacionados con los huéspedes.
- Gestiona las quejas de los huéspedes y las deriva según sea necesario. Realiza el seguimiento de las acciones correctivas.
- Recibir a los VIP y huéspedes habituales de nuevo a su salida, recoger los «cuestionarios de los huéspedes» e informar a la dirección del Resort.
- Prepara las solicitudes de artículos de cortesía de manera puntual.
- Llama a los huéspedes del Resort para comprobar su satisfacción y transmitirles la bienvenida de la dirección del Resort.
- Asiste a sesiones de formación siempre que se le solicite.
- Realiza otras tareas que se le puedan asignar.

Comunicación y relaciones con terceros

Hiring organization

Luxury Wellness Retreat in Aswan, Egypt

Employment Type

Full-time

Job Location

Aswan Western Agricultural Road, 1252031, Nueva Ciudad de Asuán, Egipto

Date posted

4 de noviembre de 2025

- Informa directamente y se comunica con el Jefe de Recepción y el Asistente del Jefe de Recepción sobre todos los asuntos pertinentes que afecten a la satisfacción del huésped.
- Proporciona asistencia funcional y dirección al personal de relaciones con el cliente.
- Interactúa con los huéspedes, así como con personas ajenas al Resort, incluidos, entre otros, representantes del sector turístico, representantes de autoridades gubernamentales, representantes de los propietarios, competidores y otros miembros de la comunidad local.
- Cooperación, coordinación y comunicación con otros departamentos del Resort según sea necesario.