

Agente de Reservas

Description

Asiste al supervisor de reservas en la administración de las funciones de reserva y en la supervisión diaria del personal. Aunque la responsabilidad principal son las transacciones de reserva, el puesto también implica garantizar el cumplimiento de todos los estándares operativos locales y corporativos de Zen Wellness. Además, el supervisor debe asistir a todo el personal a su cargo en la consecución de sus objetivos y cumplir con las obligaciones y metas detalladas a continuación.

Responsibilities

- Organización de la administración de reservas.
- Dominio de los procedimientos de reserva y sistemas asociados.
- Capacidad efectiva de toma de decisiones.
- Considerar la prestación de un trato VIP especial de acuerdo con las normativas y estándares internos.
- Cumplir estrictamente con todas las políticas, estándares y procedimientos de reserva.
- Asistir a las reuniones del departamento y comunicar de manera constante un mensaje claro y coherente sobre los objetivos de las reservas para lograr los resultados deseados.
- Cumplir con las políticas y procedimientos de prevención de pérdidas.
- Conocimiento de las agencias de viajes con y sin contrato.
- Venta adicional (upselling) de las instalaciones del hotel.
- Gestión de la política de cancelaciones e incidencias por no presentación (no-show).
- Gestión de situaciones de sobreventa (overbooking).
- Gestión de reservas individuales privadas y de grupos.
- Mantener relaciones cordiales con los agentes de viajes.
- Proporcionar actualizaciones e información a empleados y supervisores sobre eventos y novedades significativos en las operaciones del hotel.
- Generar informes diarios, semanales y mensuales de acuerdo con los estándares establecidos.
- Conocer a fondo toda la documentación pertinente de la empresa y los Open OSM relevantes para su campo de especialización.
- Establecer un precedente positivo en las relaciones con los huéspedes.
- Mostrar un liderazgo excepcional en la prestación de servicios de hostelería de excelencia.
- Realizar auditorías de hospitalidad para los asociados, proporcionando comentarios constructivos para mejorar sus habilidades individuales de atención al cliente.
- Asistir a reuniones previas y posteriores a convenciones según sea necesario para comprender las necesidades del grupo y comunicar la información crítica al personal de recepción.
- Atender las preferencias de los huéspedes y ayudar en la resolución de problemas.
- Gestionar las comunicaciones por correo electrónico y garantizar el mantenimiento de una reputación positiva basada en el número de respuestas recibidas.

Hiring organization

Luxury Wellness Retreat in Aswan,
Egypt

Employment Type

Full-time

Reporta a

Supervisor/Responsable de
reservas

Job Location

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

Date posted

4 de noviembre de 2025

