

Agente de Servicios para Huéspedes

Description

Bajo la dirección general del Jefe de Recepción y del Segundo Jefe de Recepción, y dentro de los límites de las políticas y procedimientos locales establecidos por el complejo, supervisa y dirige todos los aspectos de la función de los agentes de recepción para lograr el mayor servicio y satisfacción del cliente posibles.

Responsibilities

- Lleva a cabo el registro de huéspedes, la asignación de habitaciones y la gestión de peticiones especiales.
- Asiste en el preregistro y el bloqueo de reservas siempre que sea necesario.
- Posee un conocimiento completo de las tarifas, descuentos o paquetes del complejo.
- Conoce plenamente los procedimientos de crédito del complejo.
- Desarrolla un conocimiento profundo de la configuración de las habitaciones y un conocimiento completo de las instalaciones del complejo, sus puntos de venta y horarios de funcionamiento.
- Se coordina con el departamento de pisos para las entradas anticipadas, salidas tardías y todas las necesidades de los huéspedes.
- Desarrolla un conocimiento completo de los procedimientos de reserva y cancelación.
- Gestiona las quejas, consultas y peticiones de los huéspedes; remite los problemas al Segundo Jefe de Recepción y al Director de Alojamiento siempre que sea necesario.
- Gestiona toda la información necesaria para el huésped en relación con el complejo o cualquier otra información dentro del área del mismo.
- Se mantiene actualizado sobre toda la información vigente en el complejo.
- Asiste a todas las reuniones semanales del departamento.
- Conoce todos los procedimientos de seguridad y emergencia, y qué debe hacerse en cada caso.
- Garantiza siempre la limpieza y el orden del área de recepción.
- Como empleado en contacto directo con el cliente, debe llevar siempre el uniforme completo, estar aseado y bien presentado, y dirigirse siempre al huésped por su nombre...
- Cumple con los procedimientos de salida de los huéspedes.
- Reconoce a nuestros clientes VIP y los beneficios que reciben.
- Cumple con todas las peticiones razonables de sus supervisores.
- Conoce todas las visitas turísticas y todos los lugares de ocio.
- Comprueba el orden y la apariencia del jefe de botones, botones y porteros.
- Atiende el teléfono siguiendo el sistema de agente de atención al cliente.
- Controla la facturación del huésped a la salida siguiendo el sistema de agente de atención al cliente.
- Mantiene el control de las tarjetas llave de las habitaciones (emitiéndolas cuando sea necesario).
- Asiste a las sesiones de formación siempre que se le solicite.
- Realiza otras tareas que se le puedan asignar.

Hiring organization

Luxury Wellness Retreat in Aswan, Egypt

Employment Type

Full-time

Reporta a

Supervisor de Recepción

Job Location

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

Date posted

4 de noviembre de 2025

Comunicación y relaciones con terceros

- Informa directamente y se comunica con el Jefe de Recepción, el Segundo Jefe de Recepción y el Jefe de Turno de recepción sobre todos los asuntos pertinentes que afecten a la satisfacción del cliente.
- Proporciona asistencia funcional y dirección al personal de recepción.
- Interactúa con los huéspedes, así como con personas ajenas al complejo, incluidos, entre otros, representantes de la industria de viajes, representantes de autoridades gubernamentales, representantes de la propiedad, competidores y otros miembros de la comunidad local.
- Cooperar, coordina y se comunica con otros departamentos del complejo según sea necesario.