

Subgerente de Recepción

Description

Bajo la dirección general del Gerente 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 operación de recepción para lograr la máxima satisfacción del huésped.

Responsibilities

- Asiste al Gerente de recepción en la dirección y supervisión de las actividades de las secciones de Relaciones con el Cliente, Recepción, Chófer, Socorristas de playa y piscina, y Servicio de Maleteros.
- Mantiene una relación fluida entre la dirección y los huéspedes realizando actividades como:
 - Recibir a los huéspedes en el vestíbulo y ofrecer información sobre los servicios e instalaciones del Resort, puntos de interés y entretenimiento.
 - Resolver problemas derivados de las quejas de los huéspedes y atender sus solicitudes o consultas con prontitud.
 - Aprobar la entrega de pedidos y servicios de cortesía para VIP según la política establecida.
 - Aceptar objetos de valor de los huéspedes para su custodia cuando sea necesario.
 - Acompañar a los VIP a sus habitaciones.
 - Gestionar el alojamiento y transporte de huéspedes adicionales en casos de ocupación completa.
- Prepara y verifica cualquiera de los siguientes informes cuando se le asigne:
 - Informe diario de discrepancias.
 - Informe diario de riesgo de crédito.
 - Informe mensual de origen geográfico y fuente de negocio.
 - Informe de inspección nocturna cuando esté en el turno de noche.Cualquier informe relacionado con reservas (previsión de reservas, materialización de agencias de viajes, etc.).
- Inspecciona las habitaciones asignadas a los VIP e informa a Limpieza y Alimentos y Bebidas sobre reparaciones necesarias, limpieza, cesta de frutas, etc.
- Inspecciona el vestíbulo y otras áreas de huéspedes, incluyendo los aparcamientos; la centralita telefónica e informa a los departamentos correspondientes de los hallazgos.
- Evalúa la apariencia y eficiencia del servicio de Maleteros, Recepción y Relaciones con el Cliente, e informa de los hallazgos al Gerente de recepción.
- Autoriza cambios de tarifa y habitación, pagos, reembolsos, anticipos de efectivo, aceptación de cheques, liberación de asignaciones para tripulaciones aéreas, etc., basándose en los procedimientos establecidos, políticas de crédito, importe, identidad de los huéspedes o personas involucradas.
- Supervisa (mediante control) la entrega y devolución de llaves a y desde los puntos de venta y oficinas, y firma en el libro de registro.

Hiring organization

Luxury Wellness Retreat in Aswan, Egypt

Employment Type

Full-time

Reporta a

Gerente de Recepción

Job Location

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

Date posted

29 de octubre de 2025

- Asiste en la supervisión de las actividades de Recepción, Relaciones con el Cliente, Chófer, Socorristas de playa/piscina y Jefe de maleteros.
- Coordina con seguridad la investigación de irregularidades y huéspedes indeseables; coordina con Limpieza la verificación de discrepancias.
- Inicia correspondencia relativa a consultas, reservas con arreglos especiales, quejas, etc. Prepara memorandos sobre acciones disciplinarias, instrucciones, anuncios, etc. Los remite al Director de Recursos Humanos para su aprobación.
- Gestión de todas las tareas de reserva (recepción de faxes/correos electrónicos de reservas, introducción de reservas en el sistema informático, seguimiento del pago de agencias de viajes con la oficina de ventas en El Cairo, etc.).
- Asiste a sesiones de formación siempre que se le solicite.
- Realiza otras tareas que le sean asignadas.

Comunicación y relaciones con otros

- Reporta directamente al Gerente de recepción y se comunica con él sobre todos los asuntos pertinentes que afecten la satisfacción del huésped.
- Proporciona asistencia funcional y dirección a todo el personal de recepción.
- Interactúa con los huéspedes, así como con personas ajenas al Resort, incluyendo, entre otros, representantes de la industria turística, representantes de los propietarios, representantes de autoridades gubernamentales, competidores y otros miembros de la comunidad local.