

Supervisor de Reservas

Description

Asiste al Gerente 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, es crucial estar completamente familiarizado con todos los Estándares Operativos corporativos y locales de Zen Wellness y asegurar su cumplimiento. Además, es esencial asistir a todo el personal bajo su supervisión para que logren sus objetivos. Asimismo, es imperativo cumplir con las obligaciones y metas descritas a continuación.

Responsibilities

- Dominio de los procedimientos de reserva y los sistemas asociados.
- Capacidad de toma de decisiones competente.
- Coordinar los horarios de trabajo de todo el personal con el departamento de Recursos Humanos.
- Asumir la responsabilidad de la incorporación de todo el personal de nuevo ingreso.
- Habilidades de gestión financiera, incluyendo la capacidad de comprender los estados de pérdidas y ganancias, gestionar presupuestos operativos y pronosticar el rendimiento financiero.
- Asegurar que se proporcione un trato VIP excepcional de acuerdo con las regulaciones y estándares internos.
- Colabora con el Gerente de Reservas en estrategias para mejorar continuamente la calidad del servicio departamental.
- Asegurar el cumplimiento de todas las políticas, estándares y procedimientos de reserva.
- Participa en las reuniones del departamento y comunica continuamente un mensaje claro y consistente sobre los objetivos de las reservas para producir los resultados deseados.
- Comprende y cumple con las políticas y procedimientos de prevención de pérdidas.
- Conocimiento de agencias de viajes contratadas y no contratadas.
- Venta adicional de las instalaciones del hotel.
- Gestión de la política de cancelación y no presentación.
- Gestión de situaciones de overbooking.
- Gestión de reservas privadas individuales.
- Mantener buenas relaciones con los agentes de viajes.
- Informa a los empleados y al supervisor sobre eventos y noticias importantes dentro de la operación del hotel.
- Informes diarios, semanales y mensuales: Se preparan según los requisitos especificados.
- Estar familiarizado con toda la documentación relevante de la empresa y los OSM pertinentes para su área de responsabilidad.
- Establece un ejemplo positivo en la relación con los huéspedes.
- Ser un líder en la demostración de excelentes habilidades de hospitalidad.
- Realiza auditorías de hospitalidad para los asociados y proporciona retroalimentación adecuada para mejorar las habilidades individuales de hospitalidad.

Hiring organization

Luxury Wellness Retreat in Aswan, Egypt

Employment Type

Full-time

Reporta a

Gerente de Reservas/Gerente de Ingresos

Job Location

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

Date posted

4 de noviembre de 2025

- Asiste a las reuniones previas y posteriores a las convenciones según sea necesario para comprender los requisitos del grupo y comunica información crítica al personal de recepción.
- Preferencias de los huéspedes y ayuda en la resolución de problemas.
- Asistir al gerente de reservas para motivar al equipo hábil en la venta adicional y/o conversión según lo requiera la demanda del negocio.
- Formación en el puesto de trabajo: Organiza sesiones de formación en el puesto de trabajo y mensuales para todo el personal con el fin de mejorar su rendimiento y asegurar la satisfacción del cliente.
- Adhesión al estándar de servicio: Asegura que todos los miembros del personal cumplan con los estándares de servicio establecidos por la organización.
- Mantiene relaciones de trabajo positivas con otros departamentos, particularmente con el
- Front Office, y mantiene un contacto estrecho con los huéspedes habituales.
- Identifica y comunica los requisitos de los huéspedes a los departamentos pertinentes para una provisión de servicio adecuada.
- Asistir al gerente de reservas en la gestión de las limitaciones de espacio y asegurar la limpieza oportuna, particularmente durante las temporadas altas y los períodos de alta demanda.
- Asistir al gerente de reservas para asegurar que todas las tarifas contratadas vendibles se carguen en el sistema Protel.
- Asistir al gerente de reservas en la supervisión de los agentes de reservas en sus tareas diarias, incluyendo las comisiones de las agencias de viajes, las respuestas del personal a los clientes, etc.
- Realiza un seguimiento y prepara los informes necesarios para la presentación mensual a la Oficina de Administración.
- Asegurar que el personal de reservas esté al día con todos los cambios o desarrollos dentro del hotel y la empresa.
- Realizar verificaciones aleatorias de las reservas realizadas el día anterior y revisar todas las llegadas VIP.
- Asegurar la concienciación departamental sobre todas las alteraciones del perfil completo (Calidad de Datos).
- Supervisar las reservas de grupo y trabajar en estrecha colaboración con el departamento de ventas, haciendo seguimiento de las reservas provisionales.
- Tener un conocimiento completo y la capacidad de supervisar, capacitar, corregir y demostrar todas las tareas y funciones en el lugar de trabajo asignado, de acuerdo con los estándares establecidos.
- Tener una comprensión completa del Manual del Empleado del Hotel y adherirse a las regulaciones contenidas en él.
- Organizar la asignación y estar al tanto de la fecha de opción o el período de liberación.
- Organizar el cuadro de grupos y distribuirlo al equipo correspondiente.