

Nom del lloc

Recepcionista

Altres denominacions: Empleat de recepció, assistent de recepció.

Missió

Garantir que els hostes tinguen una experiència positiva i satisfactòria durant la seua estada a l'hotel, brindant una atenció al client excepcional i atenent les seues necessitats de manera eficient i professional.

Funcions principals

És possible que una vegada analitzades les capacitats de la persona només se li assignen les tasques que pot executar amb major destresa i autonomia. Entre les principals funcions a assignar es troben:

- Rebre i donar la benvinguda, registrar als hostes que arriben, gestionar documentació d'entrada, assignar habitacions, verificar el crèdit dels clients i emetre les claus de l'habitació (check-in).
- Comercialització i/o gestió de les reserves dels clients, controlar l'inventari d'habitacions i oferir informació sobre la disponibilitat d'habitacions i serveis complementaris, ja siga en persona o online.
- Vigilar i gestionar els accessos, controlant l'entrada i eixida de persones i vehicles quan corresponga.
- Atendre trucades telefòniques i correus electrònics dels hostes, brindant informació i assistència en tot el que necessiten.
- Realitzar labors de facturació i gestió de cobraments.
- Servir d'enllaç amb el departament de pisos per a la correcta gestió del servei de neteja i mantenimiento.
- Recepció i tramitació de les incidències, queixes, sol·licituds i peticions dels clients, tractant de resoldre de manera dinàmica els possibles problemes i necessitats dels clients.
- Proporcionar informació sobre les instal·lacions, comercialitzar i/o gestionar serveis de l'hotel, així com sobre altres serveis disponibles en la destinació.

- Assegurar-se que els hostes tinguen tot el que necessiten durant la seua estada, com a claus d'habitacions addicionals, tovalloles, coixins, etc.
- Realitzar altres tasques que se li assignen, com la gestió de la caixa de seguretat, vigilància d'estris, consigna d'equipatges, organització del servei d'habitacions, gestió del spa, organització d'esdeveniments, gestió de sales i la coordinació amb altres departaments de l'hotel.

Formació i experiència

- Mínim batxillerat o similar.
- Recomanables estudis relacionats amb turisme a nivell d'FP (tècnic superior en gestió d'allotjaments turístics) o grau en turisme o gestió turística i hotelera.
- Nivell d'anglès mig-alt.
- Experiència prèvia d'un o dos anys

Competències (conocimientos, habilitats i actituds)

- Treball en equip.
- Vocació de servei al client.
- Comunicació multicanal.
- Bona presència.
- Resolució de conflictes.
- Presa de decisions.
- Diversitat cultural.
- Competències mitjanes en TIC.
- Gestió de l'estrès/tolerància a la pressió.
- Discreció i confidencialitat.

Perfil d'exigències

Capacitats que el treball requereix de la persona perquè aquesta puga exercir amb eficàcia les seues tasques.

Nivells: (A) Es requereix, (B) Es requereix ocasionalment, (C) No es requereix

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Destresa manual	Capacitat per a realitzar activitats que requerisquen accions coordinades, amb precisió i rapidesa manual	X			L'ús de l'ordinador pot fer-se a través de productes de suport.
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			Dins de l'àrea de recepció.
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix para arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, De peu: Si, Unes altres: Especifique	X			
Força	Capacitat per a realitzar esforços físics (exercici físic / carrega-manipulació de pesos o d'objectes de gran volum).	X			És necessari a l'hora de guardar o lliurar l'equipatge dels clients.
Tolerància	Capacitat per a suportar situacions que puguin ser generadores d'estrès, tensió o fatiga mental.	X			A causa d'horaris nocturns i gestió d'alta demanda de treball.
Autonomia personal	Capacitat per a actuar amb independència, sense supervisió en activitats relacionades amb l'autocura i la percepció de riscos.	X			
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			Relació constant amb persones desconegudes/clients

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Orientació en l'entorn	Capacitat per a orientar-se en el mitjà on viu (barri, ciutat) i utilitzar (conèixer i usar) el transport públic (metre, autobús).	X			Sí per a oferir informació de l'allotjament i de la destinació.
Maneig de diners	Capacitat per a participar en transaccions econòmiques bàsiques.	X			Transaccions econòmiques relacionades amb la gestió de reserves d'habitacions, <i>check out</i> i pagament de serveis complementaris.
Aprenentatge	Capacitat per a adquirir coneixements per a fer noves tasques.	X			
Visió	Capacitat per a reconèixer o distingir objectes i colors.	X			
Audició	Capacitat per a sentir, reconèixer o discriminar sons.	X			
Comprensió verbal	Capacitat per a entendre missatges orals.	X			
Expressió verbal	Capacitat per a expressar missatges orals.	X			

Condicions de treball

Equip de treball utilitzat habitualment, mobiliari, tecnologia, eines, maquinària, etc.

Mobiliari utilitzat	Tecnologia o maquinària utilitzada
Taulell i escriptori	Ordinador i eines de <i>backoffice</i> (per exemple, sistema de reserva d'habitacions, sistema de control horari, programa de gestió del pàrquing, etc.)

Condicions ambientals del lloc de treball

Condicions especials de l'entorn ambiental en relació amb els següents factors.

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	No	
Humitat	No	
Il·luminació	No	
Soroll	Sí	Pot generar-se en la recepció quan hi haja molts clients.
Vibracions	No	
Ambient amb condicions climàtiques extremes (pols, fum, aire condicionat, etc.)	No	

Factors de risc

Situacions de risc relacionades amb els següents factors

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Maquinària	No	
Altures	No	
Esforços	Sí	Per a guardar i lliurar equipatge
Mobilitat	Sí	Dins de la zona de recepció
Posició	Sí	Dempeus o assegut
Tensió, ansietat, estrès	Sí	En temporada alta o durant esdeveniments especials per càrrega de treball

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Manipulació	Sí	De documentació associada al servei i lliurament de claus
Horaris - Jornades	Sí	Treball per torns
Treball en espais interiors	Sí	Dins de l'edifici en zona de recepció
Treball en espais exteriors	No	
Expressió oral continuada	Sí	Lloc d'atenció al client

Accessibilitat en el lloc de treball

Consulte l'Annex II. Recomanacions per a l'adaptació del lloc de treball.