

Nom del lloc:

Conserge

Altres denominacions: Porter d'hotel, encarregat de porteria, coordinador de serveis a l'hoste, oficial de recepció

Missió

La missió del Conserge d'Hotel és proporcionar als clients tota l'assistència i informació necessària perquè gaudisquen d'una experiència memorable i plaent, rebent al client, informant d'un ampli conjunt de serveis, ajudant-lo en tot el que precise, i assegurant la seua comoditat i seguretat durant l'estada.

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 als hostes de manera cordial i professional, oferint una càlida bienvenida i proporcionant informació sobre els serveis, usos i facilitats de l'hotel.
- Proporcionar assistència personalitzada als hostes, incloent l'organització de taxis i altres formes de transport; reserves en instal·lacions de l'hotel, restaurants i esdeveniments locals; recomanacions de llocs d'interès i activitats turístiques; entre altres.
- Gestió de missatges, avisos, crides, paquets i notificacions dels clients respectant la seua confidencialitat.
- Obertura i tancament de les àrees de l'edifici, així com la supervisió d'instal·lacions: control d'il·luminació, ascensors, condicionament, etc., perquè tot estiga funcional i operatiu.
- Dirigir als hostes als serveis de l'hotel, incloent bugaderia i gimnàs
- Manejar les sol·licituds i queixes dels hostes de manera efectiva i oportuna, cercant solucions adequades i assegurant la seua satisfacció.
- Gestionar el servei d'equipatge, incloent l'emmagatzematge segur, lliurament i recollida a les habitacions dels hostes.
- Control i vigilància de l'accés i del trànsit en les instal·lacions, especialment de les zones privades i reservades de l'hotel o que requereixen accés.

- Mantenir-se actualitzat sobre esdeveniments especials, festivals, espectacles i activitats locals, i proporcionar informació precisa als hostes sobre serveis de la localitat (farmàcies, compres, supermercats, etc.)
- Supervisar l'estat del vestíbul i del lobby de l'hotel, assegurant que estiga net, ordenat i ben presentat en tot moment.
- Coordinar-se amb altres departaments de l'hotel, com el de recepció, reserves, pisos i servei d'habitacions per a garantir un servei integrat i d'alta qualitat.
- Ajudar amb l'organització d'esdeveniments en el lloc, com a esdeveniments socials o de tipus professional.
- Atendre proveïdors i repartidors.
- Ajudar a clients majors o persones amb discapacitat.

Formació i experiència

- Educació Secundària o equivalent.
- Formació relacionada amb atenció al client, vendes, turisme i hoteleria, entre altres.
- Maneig de Microsoft Office (Word, Excel i PowerPoint) i sistema operatiu de recepció.
- Domini de l'idioma anglès a nivell mig-alt.
- Experiència prèvia en llocs d'atenció al client, preferiblement en la indústria hotelera.

Competències

- Conèixer les diferents àrees i serveis de l'hotel i el seu funcionament.
- Coneixements bàsics d'informàtica
- Coneixements de manteniment bàsic i neteja.
- Coneixements de l'entorn local.
- Coneixements sobre zona geogràfica i atraccions turístiques pròximes.
- Capacitat de resoldre problemes
- Capacitat de presa de decisions sota pressió
- Capacitat per a treballar en equips.
- Actitud positiva i amable cap als hostes, demostrant empatia i cortesia.
- Cortesia
- Discreció i confidencialitat.

- Flexibilitat i disponibilitat
- Gestió del temps i multitarea
- Habilitats de comunicació i maneig de conflictes.
- Passió pel servei al client.

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			
Desplaçament	Capacitat per a caminar o desplaçar-se, utilitzant o no algun tipus d'equipament.	X			
Accés a transport	Capacitat per a accedir (accés físic) a transport públic o fer ús de vehicle particular.			X	Només es requereix per a arribar al lloc de treball
Posició	Capacitat per a adoptar o mantenir una postura determinada. Assegut: Si, Dempeus: 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			

Capacitats requerides	Definició	A	B	C	Observacions
Relacions interpersonals	Capacitat per a iniciar i mantenir relacions amb altres persones.	X			
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	
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
Mobiliari d'oficina	- Ordinador i eines de backoffice. - Carros portamaletas i similars - Caixa d'eines - Utensilis i productes de neteja

Condicions ambientals del lloc de treball

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

Factors ambientals	Sí / No	Observacions
Temperatura	Sí	El conserge pot fer tasques en l'exterior de l'hotel
Humitat	Sí	El conserge pot fer tasques en l'exterior de l'hotel
Il·luminació	Sí	El conserge pot fer tasques en l'exterior de l'hotel
Soroll	Sí	Pot generar-se quan hi haja molts clients en les instal·lacions comunes i/o en esdeveniments
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	En totes les instal·lacions de l'hotel
Posició	Sí	Dempeus o assegut
Tensió, ansietat, estrès	Sí	En temporada alta o durant esdeveniments especials per càrrega de treball
Manipulació	Sí	De claus i altres eines de manteniment bàsic

Factors de risc	Sí / No	Observacions
Horaris - Jornadas	Sí	Treball per torns
Treball en espais interiors	Sí	Dins de l'edifici en totes les zones
Treball en espais exteriors	Sí	Fora de l'edifici en les zones pertanyents a l'hotel
Expressió oral continuada	Sí	Existeix contacte amb els clients

Accessibilitat en el lloc de treball

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