Η **“FILOS-*Xenia”* Hospitality Services** αναζητά για 4\* ξενοδοχειακό συγκρότημα στον Πλατανίτη, Μαρώνειας, στην Κομοτηνή, να καλύψει την ακόλουθη θέση:

**RECEPTIONIST**

(Κωδικός: RECEPT)

**Ο ΡΟΛΟΣ**

Ο υπάλληλος στη θέση αυτή είναι υπεύθυνος για την υποδοχή και εξυπηρέτηση των πελατών με φιλικό τρόπο, σύμφωνα με τις προκαθορισμένες διαδικασίες και πρότυπα του ξενοδοχείου ώστε να παρουσιάζει τον επαγγελματισμό και τη θετική εικόνα του ξενοδοχείου, καθώς διαδραματίζει κρίσιμο ρόλο στην πρώτη και τελευταία εντύπωση που θα αποτυπώσουν οι πελάτες.

Τα καθήκοντα του ρόλου περιλαμβάνουν:

* Εκτελεί τις διαδικασίες check-in για τους αφιχθέντες πελάτες και check-out γι’ αυτούς που αναχωρούν με φιλικό και περιποιητικό τρόπο σύμφωνα με τις διαδικασίες και τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
* Κατά το check-in εγγράφει τους πελάτες και παραχωρεί το δωμάτιο. Διευθετεί τα ειδικά αιτήματα όταν αυτό είναι δυνατό. Όταν χρειάζεται, βοηθά τους πελάτες να συμπληρώσουν την κάρτα εγγραφής τους. Χρησιμοποιεί τεχνικές προτεινόμενων πωλήσεων και προωθεί τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου. Επιβεβαιώνει τον τρόπο πληρωμής που επιθυμούν οι πελάτες και ακολουθεί τις καθορισμένες διαδικασίες ελέγχου χρέωσης ή προωθεί την πληρωμή με μετρητά στους ταμίες. Συνοδεύει, ενδεχομένως, τον πελάτη στο δωμάτιό του.
* Κατά το check-out εκτελεί την αντίστοιχη διαδικασία. Λαμβάνει την πληρωμή του πελάτη. Ρυθμίζει το λογαριασμό του πελάτη και του/ της δίνει αντίγραφο του τιμολογίου.
* Χειρίζεται όλες τις ταμειακές συναλλαγές όπως της αποστολή χρεώσεων στους πελάτες, λήψη πληρωμών δωματίων και ανταλλαγή συναλλάγματος σύμφωνα με τις διαδικασίες. Στο τέλος της βάρδιας ισολογίζει τα μετρητά του ταμείου.
* Απαντά σε όλα τα αιτήματα των πελατών με φιλικό και εξυπηρετικό τρόπο, είτε τηλεφωνικά είτε κατ’ ιδίαν, παρέχει/ λαμβάνει πληροφορίες και κάνει τις κατάλληλες ενέργειες ή αναφέρεται στους κατάλληλους συναδέλφους του για να επιληφθούν του θέματος. Αυτό μπορεί να συμπεριλαμβάνει την παροχή safe box, χειρισμό μηνυμάτων, παραπόνων και άλλα.
* Συντονίζει την κατάσταση των δωματίων σε συνεργασία με το τμήμα καθαριότητας ενημερώνοντάς για την αναχώρηση πελατών, καθυστερημένη αναχώρηση, πρόωρη άφιξη και ιδιαίτερα αιτήματα
* Παραμένει ενήμερος για τις παροχές και υπηρεσίες του ξενοδοχείου καθώς και για τις ημερήσιες δραστηριότητες στο ξενοδοχείο.
* Κατέχει γνώσεις διαδικασίας κράτησης δωματίων και προχωρεί σε κράτηση ή ακύρωση αυτών όποτε χρειάζεται.
* Διατηρεί την τάξη και καθαριότητα του χώρου εργασίας του.
* Απαντά σε όλες τις εισερχόμενες κλήσεις, μεταφέρει γραμμές στον κατάλληλο εσωτερικό αριθμό τηλεφώνου με αποτελεσματικό, φιλικό και ευγενικό τρόπο σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου.
* Κρατάει ακριβή μηνύματα για τους πελάτες και τα παραδίδει σε σύντομο χρονικό διάστημα.
* Χειρίζεται τηλεφωνήματα αφύπνισης και τα σημειώνει.
* Απαντά σε όλες τις ερωτήσεις και τα αιτήματα των πελατών με φιλικό και περιποιητικό τρόπο, ενεργεί αντίστοιχα ή αν χρειαστεί αναφέρεται στους αρμόδιους για να τα χειριστούν. Αυτό μπορεί να συμπεριλαμβάνει την παροχή πληροφοριών ή την εξυπηρέτηση για κάποιο τηλεφώνημα ή το χειρισμό παραπόνων, και άλλα.
* Σε περίπτωση ανάγκης, χειρίζεται όλη την επικοινωνία του ξενοδοχείου με σκοπό την εξυπηρέτηση ως επικοινωνιακού κέντρου.
* Παραμένει ενήμερος ως προς τον τηλεφωνικό κατάλογο, νέους υπαλλήλους ή αποχωρήσεις αυτών, διαδικασίες εκτάκτου ανάγκης και τις γενικές παροχές των υπηρεσιών του ξενοδοχείου.
* Ελέγχει την επάρκεια της γραφικής ύλης και των εντύπων της υποδοχής και προβαίνει στις ανάλογες παραγγελίες.
* Έχει ευρεία αντίληψη του ξενοδοχειακού συγκροτήματος και της λειτουργίας των άλλων τμημάτων και επιδιώκει την καλή και εύρυθμη συνεργασία με τους υπόλοιπους συναδέλφους.
* Ανταποκρίνεται σε κάθε άλλο περιστασιακό αίτημα (συναφές με το αντικείμενο της ξενοδοχειακής δραστηριότητας) που προκύπτει και ανατίθεται από τον προϊστάμενο του τμήματος.

**ΠΡΟΦΙΛ ΥΠΟΨΗΦΙΟΥ**

* Άριστη γνώση της Ελληνικής και της Αγγλικής γλώσσας, ιδιαίτερα επιθυμητή η γνώση άλλης ευρωπαϊκής γλώσσας (Γερμανικά, Γαλλικά, Ρώσικα, Ιταλικά, κλπ.)
* Απολυτήριο λυκείου ή αντίστοιχης σχολής, με προτίμηση την κατεύθυνση σε τουριστικές, ξενοδοχειακές επιχειρήσεις
* 2-3ετής τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία σε ανάλογη θέση, κατά προτίμηση σε ξενοδοχειακές μονάδες 4\* αστέρων
* Πολύ καλή γνώση Η/Υ και ξενοδοχειακών προγραμμάτων PMS/RMS.
* Άριστη επαφή με πελάτες, συνεργάτες και υπαλλήλους, ευέλικτος και συνεργάσιμος χαρακτήρας
* Ευγένεια, Αφοσίωση, Ακρίβεια
* Ομαδικότητα, εργατικότητα, προσοχή στη λεπτομέρεια, υπευθυνότητα, ικανότητα αποτελεσματικής οργάνωσης εργασιών και διαχείρισης χρόνου
* Κομψή εμφάνιση, πολύ καλή υγεία και φυσική κατάσταση
* Ικανότητα υπερωριακής εργασίας

**Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ**

* Ικανοποιητικό πακέτο αποδοχών αναλόγως προσόντων
* Εποχιακή απασχόληση, με έναρξη απασχόλησης την Άνοιξη 2017
* Εκπαίδευση σε υψηλά στάνταρ παροχής υπηρεσιών και προοπτικές εξέλιξης
* Εργασία σε ένα ευχάριστο, δυναμικό και αναπτυσσόμενο επαγγελματικό περιβάλλον
* Διατροφή και στέγαση (για όσους δεν είναι μόνιμοι κάτοικοι νομού Κομοτηνής)

Οι ενδιαφερόμενοι παρακαλούνται να στείλουν **πλήρες βιογραφικό σημείωμα με πρόσφατη φωτογραφία** στην ακόλουθη ηλεκτρονική διεύθυνση:

**xxxxxxxx@xxxxxxxx**

***Βιογραφικά που δεν πληρούν τις παραπάνω προϋποθέσεις ή στέλνονται χωρίς φωτογραφία δεν θα αξιολογηθούν.*** *Θα επικοινωνήσουμε στο προσεχές διάστημα μόνο με όσους επιλεχθούν για συνέντευξη.*