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

**FRONT OFFICE LEAD RECEPTIONIST**

(Κωδικός: FOLR)

**Ο ΡΟΛΟΣ**

Το στέλεχος στη θέση αυτή είναι υπεύθυνο να συνεργάζεται με τον Operations Coordinator & GenMngr. για την καθοδήγηση και διαχείριση όλων των τομέων του τμήματος Front Office ώστε να βεβαιώσει τα υψηλότερα επίπεδα προτύπων εξυπηρέτησης σε συνδυασμό με τις διαδικασίες λειτουργίας και τα πρότυπα της εταιρείας. Είναι επίσης υπεύθυνος για την αύξηση πωλήσεων των δωματίων και των εσόδων τους. Εργάζεται από κοινού με O.C./G.M. ώστε να εξασφαλίσουν τη συνέπεια και συνέχεια στη διατήρηση των προτύπων και την μέγιστη ικανοποίηση των πελατών.

Τα καθήκοντα του ρόλου περιλαμβάνουν:

* Κατευθύνει τις λειτουργίες του front office όπως το check in, check out και παρέχει βοήθεια στους πελάτες βεβαιώνοντας τη συμφωνία αυτών με τις πολιτικές, διαδικασίες, πρότυπα του front office και την ικανοποίηση των αναγκών των πελατών.
* Συμμετέχει στην ανάπτυξη, εφαρμογή και ανανέωση των πολιτικών, διαδικασιών, πρακτικών και προτύπων.
* Επιλέγει, εκπαιδεύει, αναπτύσσει, προγραμματίζει και διαχειρίζεται την απόδοση των άμεσα και έμμεσα υφισταμένων του ώστε να βεβαιώσει την αποτελεσματικότητα των εργασιών του front office.
* Μεγιστοποιεί τα έσοδα του ξενοδοχείου ελέγχοντας τη διάθεση των δωματίων, κρατήσεις γκρουπ, πακέτα, κλπ. εφαρμόζοντας μεθόδους up-selling και διατηρώντας συχνή επικοινωνία με το τμήμα πωλήσεων/κρατήσεων.
* Είναι παρών κατά τις περιόδους υψηλής ζήτησης ώστε να βεβαιώσει την ομαλή έκβαση εργασιών, δημιουργεί καλές δημόσιες σχέσεις, προβαίνει σε διορθωτικές ενέργειες και χειρίζεται παράπονα πελατών για την ικανοποίηση των πελατών.
* Καλωσορίζει τους πελάτες κατά την άφιξή τους, δημιουργεί καλή σχέση και προσφέρει βοήθεια καθ’ όλη τη διάρκεια της διαμονής τους.
* Συντονίζει τις εργασίες του front office με τμήματα όπως το τμήμα καθαριότητας και συντήρησης ώστε να βεβαιώσει πως όλοι οι πελάτες δέχονται φιλική και περιποιητική εξυπηρέτηση από τη στιγμή της άφιξης έως και την αναχώρησή τους, σύμφωνα με τα πρότυπα της εταιρείας, στα πλαίσια ασφαλούς περιβάλλοντος.
* Είναι ενήμερος για όλες τις διαδικασίες επείγουσας ανάγκης, τις προωθήσεις του ξενοδοχείου, τα προϊόντα του ξενοδοχείου, τις αφίξεις των πελατών, επερχόμενες εκδηλώσεις και κατευθύνει εν συντομία τους υφισταμένους του αντίστοιχα ώστε όλοι οι υπάλληλοι του front office είναι σε θέση να απαντήσουν σε ερωτήσεις και απαιτήσεις των πελατών.
* Εκτελεί ένα σύνολο διαχειριστικών καθηκόντων όπως την οργάνωση και συμμετοχή συναντήσεων, καταγραφή αναφορών και υπομνημάτων, αξιολογήσεις και άλλων συγκεκριμένων καθηκόντων σχετικά με τη θέση εργασίας του.
* Ανταποκρίνεται σε κάθε άλλο περιστασιακό αίτημα (συναφές με το αντικείμενο δραστηριότητας της θέσης) 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.)
* Δίπλωμα/Πτυχίο Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων ή άλλου συναφούς αντικειμένου ιδιαίτερα επιθυμητό
* 3ετής τουλάχιστον επαγγελματική εμπειρία σε αντίστοιχη θέση στο τμήμα του Front Office, κατά προτίμηση σε ξενοδοχειακές μονάδες 4\* αστέρων
* Πολύ καλή γνώση Η/Υ και ξενοδοχειακού προγράμματος PMS/RMS
* Άριστη επαφή με πελάτες, συνεργάτες και υπαλλήλους, προσανατολισμός στο αποτέλεσμα και την εξυπηρέτηση του πελάτη
* Επίλυση προβλημάτων και λήψη αποφάσεων
* Προσαρμοστικότητα/ Ευελιξία
* Διαχείριση απόδοσης υπαλλήλων
* Διαπροσωπικές σχέσεις, διαπολιτισμική ευαισθησία, ανάπτυξη και παρακίνηση υπαλλήλων
* Ευγένεια, Αφοσίωση, Ακρίβεια
* Τεχνικές αύξησης πωλήσεων και εσόδων
* Ομαδικότητα, εργατικότητα, προσοχή στη λεπτομέρεια, υπευθυνότητα, ικανότητα αποτελεσματικής οργάνωσης εργασιών και διαχείρισης χρόνου και άγχους
* Κομψή εμφάνιση, πολύ καλή υγεία και φυσική κατάσταση
* Ικανότητα υπερωριακής εργασίας

**Η ΕΤΑΙΡΙΑ ΠΡΟΣΦΕΡΕΙ**

* Ικανοποιητικό πακέτο αποδοχών
* 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 νόμος 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.*