

OPIS POSLA

Naziv pozicije/radnog mjesta: Recepcioner/-ka - Asistent/kinja za Lifestyle usluge

Organizaciona direkcija: Sektor za lifestyle usluge

Nadređeni: Menadžer/ka za Lifestyle usluge

Opis posla:

- Prijavljuje goste na efikasan i ljubazan način, obraća se gostu njegovim imenom kada god je moguće;
- Provjerava da je gostu dodijeljena tražena soba i da je naplaćena prava cijena;
- Izdaje ključeve i organizuje dostavu prtljaga u sobu;
- Odjavljuje goste na kraju boravka;
- Provjerava da li su gosti zadovoljni, uzima ključeve, izdaje naknadu za kašnjenje i izdaje račun gostima;
- Naplaćuje račune putem kreditnih kartica, gotovinom ili transakcijom city ledger;
- Održava uravnotežen plasman novca koji je dodijeljen od rizorta;
- Vršiti promjene, provjerava gotovinu i mijenja strane valute;
- Usklađuje sve transakcije na kraju smjene;
- Riješava sve interakcije gostiju na najvišem nivou profesionalizma i ljubaznosti, prilagođavajući posebne zahtjeve kada god je moguće;
- Asistira u procesu rješavanja žalbe klijenata
- Pomaže klijentima u svim zahtjevima vezanim za usluge u rizortu, radno vrijeme, ključno osoblje;
- Odgovara na sve zahtjeve gostiju na tačan i blagovremen način;
- Koristi razne kompjuterske sisteme za prijavu i odjavu gostiju, vodi dnevne izvještaje i bira i rezerviše sobe za goste;
- Prihvata rezervacije, izmjene i otkazivanja u odsustvu osoblja sektora za izdavanje rezidencije;
- Javlja se na sve pozive i usmjerava ih na odgovarajući način;
- Pruža osnovnu pomoć u rješavanju problema u vezi sa in-room uslugama kao što su internet, TV filmovi i igrice;
- Harmoničan i profesionalan rad sa kolegama;
- Upoznaje vlasnike stanova u Portonovom, njihove porodice, i sve druge zainteresovane strane kako bi se usluge njima prilagodile i pružilo vrhunsko iskustvo;
- Izvještava o sigurnosnim pitanjima;
- Za ovu poziciju može biti predviđen noćni rad definisan internim rasporedom

Obrazovanje: IV ili viši stepen stručne spreme

Radno iskustvo: Poželjno prethodno iskustvo na sličnim pozicijama.

Poželjna stručnost:

- Odličan govorni i pisani engleski jezik.
- Rad na računaru (MS Office package); po mogućnosti poznavanje Opera PMS
- Orijentisanost prema pružanju usluga klijentima
- Fleksibilnost i dobro nošenje sa stresom
- Motivisanost da se nadmaše očekivanja klijenata
- Fleksibilno radno vrijeme može uključivati noćni rad, rad vikendom i praznicima