

## ОПИСАНИЕ ВАКАНСИИ

**Название должности/места работы:** Администратор — помощник в сфере услуг Lifestyle

**Подразделение:** Предоставление услуг в области Lifestyle

**Непосредственное руководство:** Менеджер по предоставлению услуг Lifestyle

### **Служебные обязанности:**

- Эффективная и дружелюбная регистрация гостей, по возможности называя имя гостя
- Удостовериться в том, что гостю назначается запрашиваемый тип номера и взимается правильная стоимость
- Выдача гостю правильных ключей и организация доставки багажа в номер
- Check-out гостя по завершению пребывания
- Выяснение удовлетворенности гостя, прием ключей, внесение штрафов за просрочку платежа и выставление гостю счета
- Корректный прием оплаты с помощью кредитной карты, наличными или транзакции с помощью книги бухгалтерского учёта
- Поддержка кассового лимита наличных средств, назначенного курортом
- Внесение и выдача сдачи, обналичивание чеков и обмена иностранной валюты
- Сверка всех транзакций в конце каждой смены
- Обработка всех взаимодействий с гостями с высочайшим уровнем гостеприимства и профессионализма, удовлетворяя особые запросы, когда это возможно
- Помощь в процессе разрешения жалоб клиентов
- Помощь клиентам во всех запросах, связанных с услугами курорта, часами работы и ключевым персоналом
- Точный и своевременный ответ на все запросы гостей
- Использование различных компьютерных систем для регистрации заезда и отъезда гостей, составление ежедневных отчетов, выбор и бронирование номера для прибывающих гостей
- Принятие бронирования, изменения и отмены в отсутствие сотрудников отдела аренды
- Умение отвечать на все входящие звонки курорта и направлять их соответствующим образом
- Оказание базовой поддержки по устранению неполадок в предоставлении услуг в номере, таких как Интернет, фильмы и игры
- Слаженная и профессиональная работа с коллегами
- Знакомство с владельцами жилья в Portonovi, их семьями и всеми другими заинтересованными сторонами, чтобы иметь возможность оказывать точечные услуги и обеспечивать исключительный опыт
- Информирование о проблемах безопасности
- Данная позиция может потребовать работы в ночную смену согласно внутреннему расписанию

**Образование:** IV уровень образования/квалификации или выше

**Опыт работы:** Предпочтителен предыдущий опыт работы на аналогичных должностях.

### **Необходимые качества:**

- Свободное владение английским языком (разговорным и письменным)
- Компьютерная грамотность (пакет MS Office); желательно знакомство с Opera PMS
- Клиентоориентированность
- Гибкость и стрессоустойчивость
- Стремление всегда превосходить ожидания клиентов

Гибкий график может включать в себя ночные смены, в том числе в выходные и праздничные дни