

Información con la cual se guiarán y basarán para realizar la dramatización

¿Qué hace un Recepcionista de Hotel?

Descripción

Los Recepcionistas de Hotel dan la bienvenida y atienden a los huéspedes al llegar al hotel y a lo largo de su estancia en el establecimiento. Sus deberes incluyen registrar la entrada y salida de los huéspedes, entregar las llaves, realizar reservaciones, preparar recibos y cobrar las facturas correspondientes. Además, se encargan de responder a las solicitudes y preguntas de los huéspedes e intentan solucionar sus reclamos. Los Recepcionistas pueden ser considerados la tarjeta de presentación del hotel o del establecimiento turístico.

Los Recepcionistas reflejan la imagen pública del hotel o del establecimiento donde trabajan, hacen que los huéspedes se sientan bien atendidos, responden a sus consultas y atienden sus reclamos, buscando soluciones eficaces en la menor cantidad de tiempo posible.

Funciones principales

A continuación, las funciones más comunes de un Recepcionista de Hotel:

Gestionar eficazmente las reservaciones con el fin de obtener el mayor índice de ocupación cumpliendo, a su vez, con las expectativas de los clientes:

Realizar, confirmar, modificar o cancelar reservaciones por vía telefónica, correo electrónico o internet.

Indicarle la disponibilidad al cliente en caso de no contar con las fechas requeridas.

Tomar nota de los datos personales del cliente y agendar la reservación en el sistema.

Controlar la circulación de huéspedes, empleados y visitantes en el lobby del hotel.

Recibir al huésped al llegar al hotel y atenderlo a lo largo de su estadía en el hotel:

Ser el primer y último punto de contacto entre el hotel y el huésped.

Organizar, confirmar, procesar y llevar todos los registros de ingreso y de salida de los huéspedes y otras solicitudes.

Coordinar con otros departamentos la llegada del cliente.

Realizar el check-in y el check-out de los huéspedes.

Asignar las habitaciones correspondientes y activar y entregar las llaves o tarjetas de acceso a los huéspedes.

Atender los requerimientos de los huéspedes cuando sea necesario, demostrando siempre una actitud amable y respetuosa.

Promocionar todos los servicios ofrecidos por el hotel, informar sobre los horarios establecidos y realizar reservaciones para algunos servicios externos como visitas turísticas por la ciudad, alquiler de vehículos, servicio de taxis, entre otros.

Informar sobre las salas de reuniones y gestionar su uso.

Encargarse de los servicios de correspondencia, mensajería y despertador cuando el huésped lo solicite.

Informar a los huéspedes sobre los atractivos locales y los lugares de interés.

Notificar a prevención de pérdidas o a Seguridad sobre cualquier denuncia de robo presentada por un huésped.

Preparar los recibos al momento del check-out y entregar las facturas correspondientes al pago del huésped.

Agradecer a los huéspedes por su estadía con aprecio genuino.

Asegurarse de recuperar todas las llaves o tarjetas de acceso.

Escuchar las opiniones de los huéspedes en cuanto a los servicios ofrecidos y la estadía en el hotel y transmitirlo a los responsables de cada departamento con el fin de mejorar la calidad de servicio.

Comunicarse con el huésped de manera respetuosa, profesional y amable:

Ser el enlace entre el hotel y los huéspedes.

Asegurarse de que la información provista sea actual y precisa.

Dar respuesta a todas las inquietudes y dudas de los huéspedes.

Generar una atención de calidad para anticiparse a las necesidades y expectativas de los huéspedes, para que así consideren hospedarse nuevamente en el hotel en un futuro.

Ser los mediadores de las comunicaciones entre los huéspedes y los departamentos correspondientes con el fin de que se lleven a cabo los requerimientos de manera puntual y efectiva.

Cerciorarse de que las solicitudes o problemas que hayan quedado pendientes del día anterior reciban prioridad y sean resueltas de manera eficaz.

Reportar al Ama de Llaves las habitaciones de los huéspedes que realizaron check-out, para fines de limpieza:

Revisar el reporte de Ama de Llaves diariamente, correspondiente al estatus de las habitaciones.

Apoyar con el inventario para realizar pedidos de suministros de limpieza.
 Saber utilizar equipos de oficina, tales como centrales telefónicas, fotocopiadoras, fax, entre otros.
 Conocer a fondo el funcionamiento del hotel y de todos sus departamentos:
 Cultivar y mantener relaciones profesionales positivas con los demás empleados.
 Comunicarse con un lenguaje profesional y claro.
 Apoyar al equipo de trabajo para alcanzar los objetivos comunes.
 Relacionarse con Agentes Turísticos y agencias de viaje.
 Desempeñar actividades administrativas:
 Al empezar su turno, leer la bitácora y recibir los fondos de caja.
 Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los huéspedes, incluyendo servicio a la habitación, consumo de productos del mini bar, llamadas, servicio de lavandería, entre otros.
 Acudir a caja para realizar los cambios de divisa.
 Recibir pagos, emitir recibos y verificar, reajustar y emitir facturas.
 Hacer el cierre de caja cuando sea requerido.
 Formalizar la documentación y gestionar la información para consignarla posteriormente a los departamentos encargados.
 Cumplir con todas las políticas y procedimientos de la compañía:
 Informar al gerente sobre accidentes, lesiones y condiciones laborales inseguras.
 Labores diarias
 Darles la bienvenida a los huéspedes al momento de entrar al hotel y despedirse de ellos a su salida.
 Gestionar reservaciones por teléfono, correo electrónico o internet.
 Registrar la entrada y la salida de los huéspedes, además de atenderlos a lo largo de su estadía en el hotel.
 Responder solicitudes y preguntas e informar sobre los servicios del hotel.
 Desempeñar actividades administrativas.

Salario

68.610\$

El sueldo medio de Recepcionista de Hotel es 68.610\$ al año o 35\$ por hora. Esto es alrededor de 2.6 veces más que un salario medio del país. Puestos de nivel inicial comienzan en 48.000\$, mientras que la mayoría de los trabajadores experimentados llegan hasta 96.000\$. Los resultados están basados en 79 sueldos extraídos de las descripciones de las ofertas de trabajo.

68.610\$96.000\$48.000\$

Salarios por ubicación

| | |
|-----------------------|----------|
| Ciudad de México | N/A |
| Guadalajara | 84.758\$ |
| Santiago de Querétaro | N/A |
| Puebla | N/A |
| Ciudad Juárez | N/A |
| Monterrey | N/A |

Perfil del candidato

Manejo de central telefónica:
 Poseer un discurso claro.
 Manejar las llamadas de manera respetuosa, elocuente y eficaz.
 Excelentes habilidades de comunicación, vocación de servicio, orientación al cliente y proactividad:
 Comunicarse claramente, tanto de manera escrita como oral, con los huéspedes y con miembros de otros departamentos.
 Contar con habilidades de servicio al cliente, ser paciente y protocolar.
 Mantenerse calmado durante situaciones adversas y manejar la situación de manera educada, discreta y efectiva.
 Organizado y capaz de manejar su tiempo efectivamente:
 Ser organizado y detallista.
 Ser capaz de manejar varias tareas al mismo tiempo y de trabajar bajo presión en un entorno dinámico y activo.
 Capacidad analítica y para tomar decisiones, habilidad para resolver conflictos:
 Resolver conflictos de manera eficiente y rápida.
 Estar determinado a cumplir con los objetivos.

Anticiparse a las necesidades y expectativas de los huéspedes para así poder hacer las recomendaciones apropiadas.

Ser capaz de trabajar independientemente y como parte de un equipo multidisciplinario.

Motivado, decidido, responsable y determinado a ofrecer el mejor servicio.

Discreción al momento de manejar datos sensibles y personales.

Tener buena presencia.

No es realmente necesario tener un título universitario al momento de aplicar para esta posición, sin embargo, muchas empresas prefieren a candidatos que posean una Licenciatura o un T.S.U. en Hotelería y Turismo, Dirección y Gestión de Empresas Turísticas, Idiomas Modernos u otras carreras afines. El candidato que aplique para la posición de Recepcionista de Hotel deberá tener también la capacidad de hablar, a nivel intermedio o avanzado, una lengua extranjera como el inglés, así como contar con conocimientos básicos de ventas para invitar a los clientes a comer en el restaurante del hotel o a utilizar sus servicios adicionales, tales como tratamientos de belleza, gimnasio, entre otros. Poseer conocimientos básicos de computación (Paquete Office y Opera) y manejo de equipo de oficina son requisitos indispensables para convertirse en Recepcionista de Hotel, además de tener entre 1 o 2 años de experiencia en el área hotelera.

La mayoría de los Recepcionistas de Hotel deben usar uniforme, el cual es provisto por el hotel, y también deberán tener una presentación e imagen personal impecable durante su turno. En algunos casos, los Recepcionistas viven en el hotel donde trabajan. En hoteles pequeños, los Recepcionistas pueden realizar otras tareas, como servir en el bar o restaurante, o hasta llegan a ayudar con la limpieza.

Los Recepcionistas de Hotel deben estar dispuestos a trabajar horarios rotativos, incluyendo fines de semana y feriados nacionales. Además, deberán ser capaces de estar de pie y caminar durante un período prolongado de tiempo en la recepción del hotel, además de mover, levantar, transportar, empujar, arrastrar y ubicar sin ayuda objetos que pesen 5 kilos o menos.

Un título universitario no es siempre necesario para empezar una carrera en el área de Hotelería y Turismo, por lo tanto, obtener un ascenso es, en principio, cuestión de tiempo y esfuerzo. Para lograrlo, cualquier candidato podrá ascender gradualmente empezando con un empleo a nivel principiante, como atención al cliente. Este tipo de empleos logran que el candidato entienda y se familiarice con el funcionamiento interno del hotel o del establecimiento empezando desde lo más sencillo. Sin embargo, algunos empleadores prefieren a candidatos que hayan terminado sus estudios universitarios o que realizaran estudios superiores.