



PALAZZO DANIELE

SALENTO PUGLIA

Job Title: Front Desk Agent

Posizione: Palazzo Daniele (Salento, Puglia)

About Palazzo Daniele

Situato nel villaggio di Gagliano del Capo, dove la costa rocciosa dell'Adriatico incontra le spiagge sabbiose del Mar Ionio, la proprietà è l'ex palazzo di famiglia di Francesco Petrucci. Questo palazzo del 19° secolo è stato trasformato in nove camere per gli ospiti - accoglienti viaggiatori, amanti dell'arte e vagabondi da vicino e da lontano.

Ristrutturata dal duo milanese Ludovica e Roberto Palomba di Palomba Serafini Associati, la pila ottocentesca è stata trasformata in camere per gli ospiti, uno spazio artistico e studi di artisti, e ospita un programma di residenza annuale.

Descrizione del Lavoro

Questa posizione è responsabile per fornire un servizio superiore con tutte le interazioni ospite. Nello specifico, un agente di front desk supererà le aspettative di tutti gli ospiti in una moltitudine di compiti che includono, ma non sono limitati a, operazioni telefoniche, controllo degli ospiti in entrata e in uscita, prenotazioni, controllo dell'inventario e servizi di portineria. I servizi di portineria possono includere quanto segue: trasporto, prenotazioni di ristoranti, richieste floreali, richieste di servizi, spesa, orari di apertura, servizi termali, escursioni, programmi per bambini, babysitter, attività ricreative acquatiche, tennis, lezioni di golf, ciclismo, beni offerti (ad es. Bevande, Pacchetti VIP, servizi in camera), eventi speciali e altre aree in base alle esigenze.

La persona che ha questa posizione deve possedere buone capacità comunicative e avere la capacità di risolvere i conflitti e possiede una conoscenza approfondita delle politiche di Palazzo Daniele. Ci si aspetta che tutti i dipendenti salutino tutti gli ospiti nelle immediate vicinanze e li rendano tutti importanti offrendo un'accoglienza genuina. Inoltre, gli addetti al Front Desk devono sviluppare e mantenere la cultura, i valori e la reputazione dell'azienda nell'opinione pubblica e con tutto il personale, gli ospiti, i venditori e i partner. F

In base alle fluttuanti richieste dell'operazione e al superamento delle aspettative del cliente, potrebbe essere necessario eseguire una moltitudine di funzioni diverse non specificamente correlate a questa posizione. Ci si può aspettare che questa persona svolga altri compiti e doveri secondo necessità o come indicato. Inoltre, le responsabilità dei dipendenti e le descrizioni delle mansioni sono soggette a revisione e revisione.

Funzioni essenziali

1. Rispettare tutti gli standard di operazioni, politiche e procedure, manuali, materiale di formazione, promemoria e istruzioni verbali
2. Completare tutti gli elementi della checklist di turno
3. Check in e out tutti gli ospiti dell'hotel in modo sicuro, professionale e personalizzato
4. Prendi le prenotazioni alberghiere in modo accurato ed efficiente
5. Assistere nello sviluppo e nella realizzazione di progetti speciali
6. Garantire una risposta immediata a tutti i commenti e le preoccupazioni degli ospiti e informare immediatamente il supervisore delle preoccupazioni e assistere l'attuazione di misure correttive quando necessario
7. Mantenere un rapporto positivo con tutti i dipendenti e gli ospiti

8. Garantire che tutte le chiamate e le e-mail vengano fornite in modo cortese, professionale ed efficiente
9. Mantenere un registro accurato delle chiamate degli ospiti per assistenza o reclami e garantire il completamento di tutti gli articoli
10. Mantenere la precisione con tutte le procedure contabili e di fatturazione
11. Avere una conoscenza completa della disponibilità degli hotel e delle tariffe attuali e / o degli eventi speciali (che potrebbero avere un impatto sull'occupazione e sulla disponibilità)
12. Possedere conoscenza fluente di ristoranti locali, eventi speciali, attrazioni della città, servizi e indicazioni
13. Garantire in ogni momento linee di comunicazione aperte con tutti i reparti e la direzione superiore via e-mail, libri di bordo, riunioni, ecc., Per garantire che tutte le esigenze dell'hotel siano soddisfatte.
14. Mantenere relazioni positive con i venditori
15. Mantenere un elevato livello di pulizia e sicurezza nell'area di lavoro
16. Assicurarsi che tutte le apparecchiature siano mantenute in buone condizioni di lavoro
17. Mantenere una maggiore consapevolezza dei problemi di sicurezza in tutta la proprietà
18. Tenersi aggiornati sulle procedure di sicurezza e di emergenza e sui requisiti OSHA
19. Partecipare a riunioni pertinenti
20. Registra e processa gli ospiti e le loro stanze assegnate
21. Accogliere le richieste degli ospiti
22. Comunicare con il personale dell'hotel sullo stato delle camere degli ospiti
23. Vendita di camere per gli ospiti e promozione dei servizi alberghieri
24. Gestione dei pagamenti in contanti
25. Mantenere una reception pulita e ordinata

Reporting Relationship

- Rapporti direttamente a: Resident Manager

Istruzione, Esperienza e Competenze

1. Almeno 2 anni di esperienza nella mansione richiesta in strutture di pari categoria o superiore
2. Conoscenza del lavoro di front e back office
3. Padronanza di almeno 2 lingue straniere parlate e scritte (costituirà titolo preferenziale la conoscenza di una terza lingua oltre a quella Inglese)
4. Esperienza con i sistemi di prenotazione online incluso i channel manager, avranno titolo preferenziale i candidati che già utilizzano PROTEL e SYNXIS SABRE
5. Competenza in Microsoft Excel and Word
6. Attenzione ai dettagli

Come Applicare

- Inviare cv con foto e autorizzazione al trattamento dei dati personali in conformità al Regolamento UE n. 2016/679 - GDPR.
- Inviare tutto a andi@gscollection.it