

Descripción de Puesto

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

Título del puesto:	Recepcionista
Clave del puesto:	005
Área a la que pertenece:	Operativa
Puesto al que reporta:	Encargada de Recepción

I.- FUNCIÓN DEL PUESTO:

Gestionar las entradas y salidas de los huéspedes(check-in, check-out) y fungir como enlace entre el personal, clientes del hotel y Gerencia

II.- ACTIVIDADES A EFECTUAR POR EL PUESTO:

Recepción

1. Realizar el registro de huéspedes y asignarles habitación.
2. Registrar, controlar y cobrar los servicios consumidos por los clientes.
3. Dar respuesta a las peticiones de información que formulen los clientes.
4. Realizar encuestas a clientes.
5. Registrar reservaciones.
6. Revisar las llegadas que tendrá en el día e informar a las demás áreas.
7. Actualizar base de datos de clientes.
8. Contestar y efectuar llamadas telefónicas.
9. Realizar la actualización de bitácora.
10. Realizar formatos que se requieran en las diferentes áreas
11. Redactar informes, memorándums y comunicados.
12. Controlar y proveer la papelería a las diferentes áreas.
13. Realizar corte del turno tomando en cuenta check-in, check.out, gastos e ingresos.

Manejo de personal

1. Realizar la inducción en el área de recepción.

Limpieza y orden

1. Mantener su área limpia y ordenada

Compras y almacén

1. Realizar requisiciones y enviarlas a almacén.
2. Realizar pedidos a proveedores

Reportes

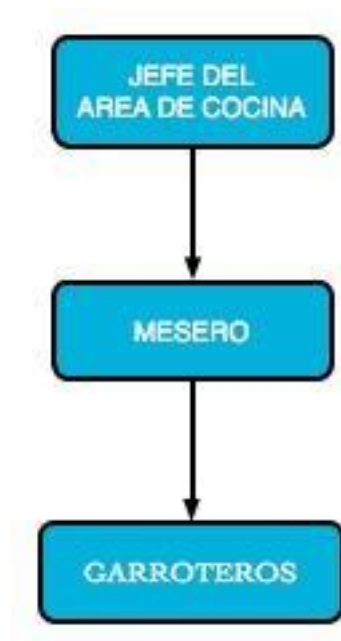
1. Reportar a gerencia sucesos o anomalías importantes.
2. Reportar a contabilidad los ingresos y gastos diarios, vouchers y facturas.

Descripción de Puesto

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

Título del puesto:	Recepcionista
Clave del puesto:	005
Área a la que pertenece:	Operativa
Puesto al que reporta:	Encargada de Recepción

III.- UBICACIÓN DEL PUESTO DENTRO DE LA ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL:



IV.- PERFIL DEL PUESTO

Generales:

- Edad de 35 a 45 años
- Sexo indistinto
- Estado civil indistinto
- Disponibilidad de horario
- No requiere viajar
- No requiere cambio de domicilio

Descripción de Puesto

DATOS GENERALES DEL PUESTO:

Título del puesto: Recepcionista
Clave del puesto: 005
Área a la que pertenece: Operativa
Puesto al que reporta: Encargada de Recepción

Escolaridad mínima:

- Preparatoria

Conocimientos básicos requeridos para el desempeño del puesto:

- Operaciones aritméticas básicas
- Manejo de pc.
- Manejo de paquetería comercial.

Habilidades específicas necesarias para desarrollar el puesto:

- Trabajo en equipo
- Coordinación
- Sociable
- Creatividad e innovación
- Percepción

Actitudes, principios y valores fundamentales para el puesto:

- Honestidad
- Puntualidad
- Compromiso
- Amabilidad
- Responsabilidad
- Iniciativa

Experiencia en áreas afines al puesto:

- Hotelería y Restaurantes