**Puesto: Recepcionista**

**Recepcionista 1: Asignación**

**Horario: 6am a 2pm**

Responsabilidades:

* Llamadas despertar
* Asignación de habitaciones a las llegadas esperadas según solicitudes especificas en cada reserva
* Pedido de toallas de bienvenida.
* Preparación de grupos (emitir roomings list, codificación de llaves, brazaletes y check in previo en el sistema).
* Hacer entrega de reporte de llegadas y roomings list a ama de llaves, anfitrión y servicio al cliente.
* Codificación de llaves de check ines individuales.
* Corrdinar envío de rosas, frutas o detalles especiales a la habitación
* Asistir al compañero de caja con check outs .
* Mantenerse pendiente de clientes, solicitudes especiales, información, teléfonos y asistencia a guías de tours.
* Realizar los check ines que se presenten durante el turno correspondiente.

**Recepcionista 2: Caja**

**Horario: 6am a 2pm**

Responsabilidades:

* Apertura de caja en sistema
* Conteo de efectivo de caja
* Firmar bitácora respaldando el monto recibido por el auditor
* Emitir reporte de salidas
* Cerrar cuentas en sistema de grupos por salir.
* Recibir clientes de check outs
* mostrar y explicar facturas de cargos adicionales, devolver voucher de garantía, aplicar pago, emitir factura, reportar y esperar confirmación de que todo esté bien en la habitación llevando el control por escrito.
* Asistir al compañero de asignación.
* 12: 15 md hacer llamadas a las habitaciones que aún no han hecho check out
* 1:20 aproximadamente iniciar con el cierre de caja (

**Recepcionista 3.**

Horario 10 a 6

Responsabilidades:

* Le corresponde doblar y guardar las toallas de bienvenida
* Asistir al recepcionista 1 con la asignación
* Check ines, check outs,
* Estar pendiente de los teléfonos .

**Recepcionista 4**

Horario de 2pm a 10pm

Responsabilidades:

* Apertura de caja en sistema
* Conteo de efectivo de caja
* Firmar bitácora respaldando el monto recibido por el recepcionista 2
* Check quines
* Atención al cliente

**Recepcionista 5**

Horario de 2pm a 10pm

Responsabilidades:

* Recibir asignación, revisar grupos y detalles de reservas
* Reasignar revisando habitaciones listas con Ama de Llaves
* Check ines
* Atención al cliente

Auditoria

Horario: 10pm a 6 am

* Abrir caja en sistema, recibir efectivo reportando monto en bitácora.
* **Auditoria de folios:**
* Facturas cargadas coincidan con las físicas.
* Información de la tarjeta de registro completa
* Pagos de directos y walk ines estén correctamente cobrados.
* Firmas de las facturas de los puntos de venta coincidan con las de las tarjetas de registro.
* Existencia de todas las firmas.
* **Cierre diario:**
* Ir a cierre diario y ejecutar cierre.
* Cargar hospedaje
* Realizar cierre diario
* **Facturar cuentas por cobrar:**
* Aplicar CXC a todos los folios master DE AGENCIA que estén saliendo ese día.
* Imprimir factura de folios master de agencias prepagadas.
* Escanear todas las facturas de agencias cxc, guardar en carpeta correspondiente y luego enviar al correo [jgarcía@hotelarenalsprings.com](mailto:jgarcía@hotelarenalsprings.com) y [eaguilar@hotelarenalsprings.com](mailto:eaguilar@hotelarenalsprings.com).
* Agrupar FACTURAS ORIGINALES para envío a contabilidad.
* Proceder con el cierre normal.
* **Puntos importantes**:
* Incluir en el reporte de auditoría el estado de buses ( este lo generan los guardas)
* Estar pendiente que el reporte de firmas de guardas sea preciso (firmas, reporte por radio)
* Incluir en reporte de auditoría: el detalle de llegadas, salidas, clientes in house, ocupación, habitaciones bloqueadas y motivo).
* Incluir reporte de cámara.
* Imprimir los reportes de llegadas y salidas para seguridad, ama de llaves y guest in house restaurante.

**Servicio al cliente**

Horario: 10am a 6pm

* **Resumen de las actividades que desempeña el ocupante:**

* Soporte para ubicar a los clientes que esperan guía para tour o bien ayudar a los guías a ubicar los clientes.
* Buscar momento oportuno para las hojas de evaluación.
* Llamadas a la habitación después del check-in.
* Visitar a los clientes en caso de algún inconveniente en la habitación.
* Llamar a los guías para coordinar llegada, cena u otro detalle especial de grupos.
* Tomar información de tarjetas de registro para enviar correo de agradecimiento por la visita.
* Coordinar cualquier regalía que se amerite para un cliente según su categoría.(cambiar canasta de frutas por fruteros decorados y mas apetecibles)
* Atender con prioridad a medida de lo posible situaciones especiales de los clientes tales como un accidente, objetos olvidados, etc.
* Despedir a los clientes, agradecerle su estadía y entregarles algún detalle en el momento del check-out.
* Revisar diariamente bitácora pendientes de servicio al cliente.
* Coordinar con recepción días libres cada semana para asignar algún recepcionista capacitado para cubrir la labor de servicio al cliente.
* **Descripción detallada del puesto:**

  • Salvaguardar los derechos e intereses de los clientes, conociendo y atendiendo sus quejas y solicitudes especiales.