

I. TITULO DEL CARGO : RECEPCIONISTA

II. UBICACION DEL CARGO

Área : HOTEL INKA PATH

III. RELACIONES JERARQUICAS

Reporta a : Administrador

Supervisa a : No ejerce supervisión directa

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Garantizar una rápida y cordial atención a los clientes coordinando con el resto del personal para atender a sus necesidades, así como asistir al Administrador en el manejo y Administración de los documentos del Hotel.

V. FUNCIONES ESPECÍFICAS

1. Recibir y registrar a los clientes en la Ficha de Entrada (Check In) consignando sus nombres y apellidos, domicilio, profesión, fecha de ingreso, número de habitación, tarifa, edad, documento de identidad y dar a conocer los servicios complementarios que ofrece el Hotel.
2. Solicitar a todos los clientes que ingresen al Hotel sus documentos de identidad para demostrar que son mayores de edad.
3. Recepcionar vía telefónica los pedidos de los clientes, elaborar las comandas de dichos pedidos y hacer entrega de la copia de la comanda al Housekeeping para su inmediata atención.
4. Recuperar las comandas entregadas al Housekeeping luego de concluir su turno de llevar el control de las mismas e incluir el consumo de cada cliente en la Boleta de Venta respectiva y efectuar el descargo en los Kardex.
5. Mantener diariamente actualizado y por cada turno el Cuaderno de Registro de Clientes con la información obtenida de los Check In.
6. Verificar, a solicitud del cliente, si tiene alguna promoción, especificando esto en el Cuaderno de Registro de Clientes.

7. Entregar a los clientes, mediante el Housekeeping, la Boleta de Venta y vuelto respectivo al momento del retiro del mismo.
8. Comunicar al Agente de Seguridad - Recepción la conformidad del Check Out para que informe al Agente de Seguridad – Garita y permita libre tránsito al cliente.
9. Llenar el formato “Detalle Diario de Ingresos” correspondiente a su turno y entregar al Administrador el dinero ingresado en su turno adjuntando las boletas respectivas.
10. Efectuar el llenado de los Kardex por conceptos de ingresos y por producto indicando: fecha, número de documento, proveedor y cantidad, cada vez que se produzcan las compras efectuadas por el Administrador.
11. Realizar el descargo en el Kardex de los consumos especificados consignando: número de comanda, cantidad y saldo a fin de mantener actualizado el stock de los productos para la venta.
12. Ordenar los documentos (boletas, comandas, etc.) generados en su turno y hacerle entrega al Administrador al finalizar el turno.
13. Mantener en custodia hasta un monto máximo de S/500.00 Nuevos Soles, cantidades mayores serán depositados en sobre cerrado en la rendija de la bóveda, debiendo mantener siempre un monto mínimo, usualmente de S/100.00 Nuevos Soles para cambios o vueltos.
14. Completar el formato “Detalle Diario de Ingresos” y depositar en la bóveda, a través de la rendija principal, el dinero correspondiente adjuntando las boletas de ventas respectivas, en ausencia del Administrador. El dinero y los documentos deberán estar en sobre cerrado, para luego sellarlo y firmarlo en presencia del Recepcionista que lo releva como señal de conformidad.
15. Cumplir con los horarios establecidos, registrando su ingreso y salida del centro de trabajo de acuerdo con los sistemas de control dispuestos por la empresa.
16. Mantener informado al Jefe inmediato de cualquier anomalía o desviación que se presente en la ejecución de sus actividades.
17. Cumplir el reglamento interno y todo tipo de disposiciones de trabajo o comunicados emitidos por la empresa.
18. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que permitan cumplir con el objetivo del puesto.
19. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
20. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VI. IMAGEN Y ACTITUDES REQUERIDAS

Como puntos adicionales a sus funciones el personal que labora en el Hotel deberá practicar lo siguiente:

- Deberá mostrar una presentación impecable, su vestimenta deberá estar limpia en su totalidad, para el caso de los Housekeeping, el uniforme blanco deberá mantenerse impecable.
- Mantener en todo momento la pulcritud requerida. Los caballeros deberán estar bien peinados al igual que las damas; éstas además sutilmente maquilladas.
- Cumplir fielmente el horario de trabajo y portarse cordialmente con sus compañeros de trabajo.
- Mantener en todo momento una actitud servicial hacia el cliente, respondiendo el teléfono siempre **“Hotel INKA PATH Buenos(as) Días / Tardes / Noches, le contesta.....¿ en qué podemos atenderle ?...”**
- Como personal del Hotel se deberá procurar siempre y en coordinación con todos los trabajadores, que las instalaciones se mantengan en el estado óptimo.
- Transmitir en todo momento entusiasmo en el desarrollo de sus funciones, así como proactividad en el servicio y proponer ideas de mejoras al Administrador.