

I. TITULO DEL CARGO : **ANFITRION**

II. UBICACIÓN DEL CARGO

Área : HOTEL INKAPATH

III. RELACIONES JERÁRQUICAS

Reporta a : Administrador.

Supervisa a : No ejerce supervisión directa.

IV. OBJETIVO DEL PUESTO

Brindar a los clientes una atención personalizada, haciendo que su estancia en hotel sea lo más confortable posible, buscando de esta forma su fidelización a nuestro sistema de clientes.

V. FUNCIONES ESPECIFICAS

1. Presentar al Agente de Seguridad al momento de su ingreso las monedas y billetes que lleve consigo, facilitando la revisión de carteras y mochilas de su pertenencia.
2. Cumplir estrictamente con los horarios señalados por el Administrador, debiendo registrar su hora de ingreso, salida y refrigerio en la tarjeta de asistencia que se encuentra en la entrada del hotel con el Agente de Seguridad.
3. Recibir a los clientes en la puerta del hotel, mostrando una actitud amable y expresión sonriente hacia las personas que transitan cerca de la misma, con el propósito de captar su atención y lograr el ingreso de estas personas.
4. Recibir y saludar cordialmente a los clientes nuevos que ingresan al hotel, debiendo decir: "Buenas (tardes/noches), el hotel "....." le da la bienvenida, adelante por favor...
5. Saludar a los clientes asiduos por su nombre, dándoles de esta manera un trato más personalizado.
6. Solicitar al Administrador información referida a las promociones existentes, con el propósito de mantenerse actualizado y poder transmitir a los clientes dichas promociones.

7. Indicar al cliente las bondades que brinda el hotel, tales como: tipos de habitaciones y explicar las particularidades de cada uno de ellos, promociones y otras que se consideren necesarias.
8. Captar clientes a través de volantes u ofreciéndoles algún motivo especial que llame su atención, mostrando cordialidad y amabilidad al momento de establecer contacto con la persona.
9. Efectuar seguimiento al servicio de atención a los clientes.
 - 9.1 Brindar a los clientes una atención personalizada.
 - 9.2 Invitar a los clientes a retornar al hotel cuando se retiren.
10. Mantener una actitud amable, cordial y de colaboración hacia los clientes y compañeros de trabajo.
11. Asistir obligatoriamente a los Cursos de Capacitación programados por el Departamento de Capacitación y Desarrollo cuando le sea indicado.
12. Informar al Agente de Seguridad y Administrador sobre actitudes sospechosas que observe en los clientes o personal para evitar o minimizar riesgos.
13. Comunicar a la Sede Central, Área de Recursos Humanos e Inspectoría, cualquier tipo de irregularidades observadas.
14. Realizar otras actividades que le sean asignadas por su Jefe inmediato y que le permitan cumplir con el objetivo del puesto.
15. Ante cualquier actividad que implique gastos, los colaboradores están obligados de buscar el beneficio y ahorro para la empresa.
16. Las demás funciones que sin estar expresadas se desprendan como inherentes al cargo.

VI. NORMAS BASICAS DE CONDUCTA.

1. Mantener Informado a su Jefatura inmediato sobre las ocurrencias que se hayan presentado y que impidan el normal y óptimo desarrollo de sus funciones.
2. Tener en cuenta que este prohibido instalar software, programas de computo, bajar música o cualquier información de Internet de interes personal, chatear, en las computadoras de la empresa, sin autorización del jefe de área.
3. Mantener limpio, ordenado y en buen estado de conservación su lugar de trabajo.

4. Cumplir con los reglamentos internos y todo tipo de disposiciones de trabajo, comunicados y normas de seguridad emitidos por la empresa.

VII. DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

1. No podrán abandonar el hotel durante su jornada de trabajo sin previo conocimiento del Administrador.
2. De producirse alguna situación irregular en el hotel deberá comunicarlo al Departamento de Capacitación y Desarrollo o al teléfono de la Sede Central 219-0300.

3. Presentación y actitudes requeridas del personal

3.1 Mantener una presentación impecable, haciendo uso del vestido asignado para su labor. El calzado deberá ser de vestir debiéndolo mantener siempre limpio.

3.2 Mantener una actitud proactiva, presentando siempre ideas que permitan mejorar, así como preocupándose por realizar un trabajo minucioso.

3.3 Mantener una actitud servicial en todo momento con los clientes, atendiendo sus consultas y reclamos con total amabilidad y cortesía; no entrando en discusiones con los mismos, conduciéndose con honestidad y transparencia en todo momento.

4. Casos de robo y/o apropiación ilícita

En caso de robo y/o apropiación ilícita comprobada de dinero, productos materiales, bienes de la empresa y/o que estén bajo su custodia o responsabilidad, el personal involucrado deberá devolver el justiprecio o resarcir el bien, caso contrario, autoriza mediante la firma del presente documento el descuento respectivo de sus ingresos.

VIII. PROHIBICIONES

1. Retirarse sin conocimiento del Administrador.
2. Asistir al hotel en el día de su descanso.
3. Realizar cambios en el horario de trabajo y descanso sin el conocimiento y autorización del Administrador.
4. Abrir las habitaciones y realizar actos sin conocimiento del Administrador.
5. Dormir en el local, durante su horario de trabajo reglamentario.
6. Presentarse al centro de trabajo en estado de ebriedad, o con signos evidentes de haber consumido licor.

7. Tomar bebidas alcohólicas en el local, o durante su horario de trabajo.
8. Tomar dinero prestado o como adelanto de sueldo, sin autorización del Área de Recursos Humanos.
9. Conversar o recibir visitas personales, salvo excepciones autorizadas por el Administrador.
10. Recibir llamadas personales por el teléfono fijo del hotel, a menos que sea sumamente necesario.
11. Llevar consigo durante las horas de práctica o trabajo teléfonos celulares.
12. Acudir a reuniones o lugares de esparcimiento con personal y/o clientes..
13. Relacionarse sentimentalmente con el personal del hotel o con clientes.
14. Custodiar dinero o pertenencias de los clientes dentro de los casilleros del personal.
15. Recibir regalos o propinas de los clientes dentro del hotel.
16. Utilizar el POS (Sistema Operativo para tarjetas de crédito o débito) para realizar transacciones personales o de cualquier personal del hotel.
17. Utilizar el local de la empresa para fines personales.
18. Utilizar algún material y formatos del hotel para fines diferentes a los indicados.
19. Hacer uso de los artefactos, comidas y alimentos del hotel para fines personales.
20. Ingresar a espacios del hotel con personal para conversar o formar grupos, desatendiendo la misma.
21. Comprar o vender artículos dentro del local.