

## **Служба Бронирования Приема и Размещения**

### **Администратор службы приема и размещения**

#### *Обязанности:*

- Прием и размещение гостей,
- Соблюдение высоких стандартов обслуживания,
- Предоставление гостям информации о гостинице и услугах,
- Оперативное решение возникающих у гостей вопросов и предотвращение конфликтных ситуаций,
- Работа в PMS OPERA,
- Взаиморасчеты с гостями (работа с наличными и банковскими картами),
- Контроль за заездом и выездом гостей, проверка номеров, распределение номерного фонда,
- Формирование и сдача установленной отчетности.

#### *Требования:*

- Высшее/Неполное высшее образование
- Уверенное владение английским языком (разговор, письмо)
- Желание начать карьеру в гостиничном бизнесе
- Доброжелательность, исполнительность

### **Специалист по коммуникации с гостями (Guest relations specialist)**

#### *Обязанности:*

- Коммуникация с гостями Отеля
- Работа с пожеланиями и жалобами Гостей
- Ведение базы данных
- Анализ отзывов и оперативное информирование служб о проблемных зонах
- Контроль за соблюдением стандартов обслуживания

#### *Требования:*

- Высшее/Неполное высшее образование
- Уверенное владение английским языком (разговор, письмо)
- Желание начать карьеру в гостиничном бизнесе
- Доброжелательность, исполнительность