



Служба Бронирования, Приема и Размещения

Агент по бронированию

Обязанности:

- Предоставление информации об отеле по телефону (на русском / английском языках)
- Внесение информации о госте и деталей бронирования в различные системы бронирования (до открытия отеля бронирования заносятся в одну систему, после установки программы Opera - в другую)
- Совместная работа со службой приёма и размещения
- Оказание визовой поддержки гостю
- Выставление счетов на оплату проживания по безналичному расчёту
- Осуществление проверки качества осуществлённых бронирований (на наличие и правильность внесённой информации)
- Проверка поздних отмен и no show
- Контроль работы интерфейса (OXI) между CRS и Opera. Обеспечение баланса количества доступных для продажи номеров в обеих системах
- Создание групповых блоков
- Отслеживание cut off date по групповым блокам
- Внесение гостевых списков в групповые блоки
- Создание групповых рэйт кодов (SRP) в системе OnQ R&I
- Знание текущей ценовой политики и стратегии продаж для индивидуальных гостей
- Понимание структуры опубликованных тарифов
- Следование установленному порядку по документообороту (заявки на бронирование, заявки на получение визовой поддержки, гарантийные письма, заявки на оплату по безналичному расчёту, групповые заявки, корпоративные договора и тп)
- Соблюдение принятых в отеле правил поведения
- Тесное сотрудничество с другими отделами Отеля

Требования:

- Свободное владение Английским языком
- Опыт работы не требуется, но приветствуется (в гостинице, в отделе бронирования / телефонным оператором / guest relations / консьерж / ресепшен)
- Уверенный пользователь ПК (знание MSOffice / MS Outlook)
- Образование: Высшее / высшее неполное
- Коммуникабельность, стрессоустойчивость, вежливость, внимательность
- Грамотная речь



Оператор Call-центра

Обязанности:

- прием внешних и внутренних звонков,
- предоставление гостям информации обо всех услугах отеля,
- планирование побудок,
- передача сообщений гостям,
- осуществлять регистрацию и учет иностранных граждан,
- работа со всеми службами отеля.

Требования:

- высшее/неполное высшее образование,
- свободный английский (устный и письменный),
- желание начать карьеру в гостиничном бизнесе,
- грамотная речь
- уверенный пользователь ПК.