



## **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

## **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 (Opera)
- 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 отделам 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