



DEINHARD'S

Erleben · Wohnen · Genießen

1. Stellenbezeichnung: **Front Office and Reservations Agent**

2. Dienstrang: Team Member FO und Reservations

3. Vorgesetzter: Front Office und Reservations Manager

4. Mit der Stelle verbundene Ziele:

mitverantwortlich für einen reibungslosen Ablauf der Front Office Prozesse und der Reservierungsprozesse

Jederzeit höfliche, freundliche und hilfsbereite Betreuung und Beratung der Gäste ist zu gewährleisten. Hilfsbereites und vertrauensvolles Zusammenarbeiten mit den Mitarbeitern aller Abteilungen und des Teams zum Zwecke einer optimalen Repräsentation unseres Hauses.

5. Stellvertretung: keine

6. Aufgabenbereich:

- Sicherstellung eines in jeder Hinsicht reibungslosen Ablaufs, unter Beachtung von Hotelbelegung und Veranstaltungen,
- Begrüßung und Verabschiedung von Gästen inklusive Check In / Check Out Prozess mittels Unterstützung durch die zur Verfügung stehenden Systeme und gemäß dem festgelegten Standard des Hotels.
- Betreuung von Gästen im Hotelhallenbereich.
- Kontrolle der Sauberkeit im Empfangs- und Eingangsbereich,
- Entgegennahme und/oder Weiterleitung der Gäste an die Garderobe
- Beachtung der arbeitsrechtlichen und gesetzlichen Vorschriften am Arbeitsplatz, bzw. der vorgegebenen Standards der Teamleitung / des Unternehmens
- umfassende Informationspflicht an die Teamleitung und Teammitglieder – Übergabeprotokolle.
- Eintragung, Aufnahme und Weiterleitung von Schäden und Reklamationen
- Reservierungsabsprachen sowie aktives Verkaufen von Weintouren, Führungen, Merchandising Produkten des Hotels bei direkter Anfrage an der Rezeptionstheke
- Koordinierung der Gäste, die an- und abreisen oder zu Veranstaltung ankommen
- Erfüllung von sogenannten „Guest Relation Aufgaben“

- aktive Mitarbeit in der Reservierungsabteilung, Annahme von Reservierungen
- Abhandlung aller E-Mail-Kommunikation mit Gästen in Bezug auf Reservierungsangelegenheiten und Informationen zum Aufenthalt.
- Kontrolle der Restaurantabrechnungen der Gäste und ordnungsgemäße Verbuchung
- Direkte Kommunikation mit den übrigen Abteilungen zum Zwecke der Ablaufoptimierung.
- Bereitschaft zur teamübergreifenden Zusammenarbeit