

## Stellenbeschreibung Mitarbeiter Rezeption

### KOMPETENZEN

- a) Der Rezeptionsmitarbeiter ist der Geschäftsleitung unterstellt, den anderen Mitarbeitern gleich- und den Springern, Praktikanten und Auszubildenden überstellt

### BEFUGNISSE

- a) Er ist weisungsbefugt gegenüber den unterstellten Mitarbeitern

### ZIELE

- a) Organisation eines reibungslosen Ablaufes des Empfangs
- b) Gewährleistung der höchst möglichen Gästezufriedenheit
- c) Optimale Auslastung der Gästezimmer
- d) Aufbau und Pflege der Kundenkontakte
- e) Optimale Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen des Hauses

### AUFGABEN

- a) Kontrolle der Erledigung aller gängigen Empfangsaufgaben wie Check in/out, Erfüllen der Gästewünsche, Reparaturaufträge etc.
- b) Erfüllung und Einhaltung der Servicestandards
- c) Ausbau und Pflege von Kontakten bei bestehenden Kunden
- d) Führen von persönlichen und telefonischen Verkaufsgesprächen mit Kunden sowohl für das Hotel als auch das Restaurant
- e) Erledigung der üblichen Korrespondenz
- f) Professionelle Bearbeitung von Kundenreklamationen im möglichen Rahmen
- g) Weitergabe von Informationen und Anfragen an die betreffende Abteilung
- h) Unmittelbare Unterrichtung der Direktion über besondere Vorkommnisse
- i) Die ständige Bereitschaft zur Mitarbeit überall dort wird erwartet, wo es im Hotel- und Restaurantbereich kurzfristig erforderlich wird

---

Geschäftsleitung

---

Mitarbeiter

Pfaffenhofen,