

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	1 de 7

1. Identificación del cargo/ rol:

Nombre cargo/ rol	Jefe Inmediato	Lugar de trabajo	Proceso (s)
Recepcionista	Jefe de Recepción	Recepción	Gestión de Registro y Acomodación de Huéspedes Gestión del Check'out Gestión de Reservas

Objetivo del cargo/ rol:

- Conocer el sistema de acomodación, número de habitaciones del hotel, número de camas, tarifas (lo que incluye y no incluye la tarifa), habitaciones disponibles y ocupadas, servicios adicionales, procesos de ventas y descuentos.
- Hacer reservas, registros, mantener información acerca de: salida de los huéspedes, visitantes y clientes del Hotel.
- Mantener actualizado el movimiento de la caja, por ingresos de alojamiento y ventas menores.
- Realizar ventas por concepto de hospedaje, servicio telefónico, servicio de lavandería, mini bar, kit de afeitarse, kit dental, restaurante, room service, facturando de acuerdo a las comandas.

2. Requisitos generales del cargo/ rol

Sexo	Irrelevante	Disponibilidad	Tiempo Completo
Requiere viajar	No	Estado civil	Irrelevante
Vehículo	Irrelevante	Horario	T1: 06:00 – 14:00/ T2: 14:00 – 22:00/ T3: 22:00 -06:00
Presentación personal	Excelente	Observaciones	

3. Requisitos específicos del cargo/ rol

3.1 Educación

Primaria / Básica	
Media/ Media Técnica	
Superior Técnica/ Tecnología	Técnico en hotelería y turismo. Tecnólogo en Administración turística, relaciones públicas o comunicación social. Técnico en servicios hoteleros
Superior Pregado	
Superior Postgrado	

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	2 de 7

Otros	
--------------	--

3.2 Formación

SGC	Control de documentos/ 1 h
	Control de registros / 1 h
	Producto y Servicio no conforme/ 2 h
	AC-AP-AM/ 2 h
	Introducción a la Gestión por Procesos/ 1h
	Atención de RSF/ 2 h
	Cartilla de Gestión ambiental 2 h
Idiomas	Ingles Básico Nivel 3 (deseable)
	Parlamento recepcionista botones/ 2 h
Otros	Servicio al cliente/ 8 h
	Sistema Operativo Zeus / 48 h
	Normas de Seguridad y salud ocupacional/ 16 h
	Manejo y solución de problemas/ 2h
	Geografía Turística/ 8 h

3.3 Experiencia

Especifica	6 meses como recepcionista
-------------------	----------------------------

3.4 Habilidades

No.	Habilidad	Grado			
		1	2	3	4
1	Solución de Conflictos				X
2	Habilidad Administrativa		X		
3	Trabajo en equipo			X	
4	Adaptabilidad			X	
5	Negociación			X	
6	Comunicación				X
7	Orientación al logro			X	
8	Liderazgo				
9	Autocontrol			X	

3.5 Atributos personales y otros requisitos

No.	Atributos personales y otros requisitos	Requerido	
		Si	No
1	Ético	X	

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	3 de 7

2	Mentalidad Abierta	X	
3	Diplomático	X	
4	Observador	X	
5	Perceptivo	X	
6	Versátil	X	
7	Tenaz	X	
8	Decidido	X	
9	Seguro	X	
10	Recurso	X	
11	Discreto	X	

4. Nivel de Responsabilidades

Por recursos económicos	Recaudo de dinero por ventas en general. Responde por el movimiento de las ventas en su turno.
Infraestructura	Vigilar los equipos que tiene a su cargo como: fax, datáfono, computador, impresoras, equipo de sonido, monitor de seguridad, teléfono.
Por materiales	Herramientas correspondientes a las de oficina, las llaves y controles de las habitaciones.
Por registros	Mantenerlos disponibles, ordenados y actualizados.
Propiedad del Cliente	Información confidencial de los clientes y huéspedes. Equipaje del cliente Computadores personales y otros del cliente

5. Resumen de las funciones/ Actividades

5.1. GENERALES

- Es directamente responsable por el conocimiento claro del sistema de acomodación, número de habitaciones del Hotel (Sencillas, Dobles, Triples y Suites), número de camas, tarifas (lo que incluye y no incluye la tarifa), habitaciones disponibles y ocupadas, servicios adicionales, procesos de ventas, descuentos, software o módulo de recepción, reservas y punto de ventas.
- Es responsable por la correcta atención, en la reserva, registro, información y salida de los huéspedes, visitantes y clientes del Hotel, lo mismo que del movimiento de la caja, por ingresos de alojamiento y ventas menores.

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	4 de 7

- Es responsable por las ventas por concepto de hospedaje, servicio telefónico, servicio de lavandería, mini bar, restaurante, room service, facturando de acuerdo a las comandas.

5.2. ESPECIFICAS

- Realizar las reservas solicitadas por los clientes y asentarlas en el modulo de reservas (software), asignándole su respectiva habitación.
- Dar la bienvenida a los clientes y visitantes.
- Diligenciar el registro completamente en el check in y la factura a los huéspedes en le check out.
- Elaborar recibos de caja por los diferentes ingresos (en tarjeta de crédito, debito, efectivo, cambio de dólares, cheque), de igual forma los cuadros de caja para contabilidad.
- Atender las llamadas telefónicas y realizar las aquellas que soliciten los huéspedes. Según los protocolos.
- Tener un constante monitoreo de la seguridad del hotel.
- Realizar pagos autorizados de caja menor, manteniendo la base asignada en efectivo o en recibos.
- Informar los cambios de habitaciones al botones, a la camarera de turno y al jefe de servicios y registrarlos en la bitácora.
- Liquidar las facturas de los huéspedes al momento de hacer el check' out, no permitiendo la salida del huésped hasta que no se verifiquen los inventarios en las habitaciones.
- Estar atento a la salida del huésped para coordinar el trabajo de las camareras.
- Verificar las reservas del día incluyendo grupos.
- Exigir el depósito al huésped al momento del check in, mínimo por el valor de una noche de alojamiento en la acomodación que corresponda.
- Mantenerse informado sobre los eventos sociales, deportivos, culturales y demás que se realicen en la ciudad, así como de sitios de interés turístico u otros aspectos que puedan ser importantes para los huéspedes y visitantes e informarles cuando lo soliciten o se estime conveniente.
- Llevar el control de entradas y salidas de huéspedes nacionales y extranjeros para el Das y Gerencia General.

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	5 de 7

- Recibir y entregar el puesto de trabajo a la hora indicada, verificando el inventario e informando si hay o no novedades, las cuales deben quedar consignadas por escrito en la bitácora.
- Mantener el puesto de trabajo aseado y velar por la conservación del inventario recibido y entregado bajo su custodia dándole un buen uso a sus herramientas de trabajo.
- Informar oportunamente a la administración las necesidades de implementos de trabajo y stop de papelería y base de caja menor.
- Tomar los mensajes para los huéspedes y personal administrativo y entregarlos en forma oportuna, al igual que la correspondencia.
- Reclamar la llave de la habitación y los controles (Equipo de sonido, televisor y aire acondicionado) al botones al momento de efectuar el check out del huésped.
- Mantener informado al cliente/ huésped del estado de su cuenta y cuando exceda \$300.000 mandarle a la habitación, el corte de la cuenta con la firma de la administración.
- A las personas que tiene una tarifa de larga estadía, se les debe cobrar mínimo el 50% al momento de ingresar al hotel y el 50% restante debe estar pago a los quince (15) días de su estadía.
- Dar lectura a la bitácora de recepción para atender y evacuar novedades o recomendaciones que correspondan o hayan quedado pendientes.
- Recibir la correspondencia para las personas hospedadas en el Hotel y hacerla llegar a su destinatario.
- Atender las llamadas telefónicas para personas hospedadas que no se encuentren en el Hotel y dejar mensaje escrito en el casillero correspondiente o enviarlo a la habitación del huésped.
- Recibir los reclamos que formulen los huéspedes o visitantes y solucionarlos o tramitarlos ante el Jefe de Servicios, Jefe de Mercadeo o Administración para su solución y prevención de que ocurran posteriormente.
- Solicitar la autorización para las atenciones o descuentos a los huéspedes.
- Solicitar el precio del dólar a las casas de cambio.
- Al recibir el turno, contar la base verificando los recibos y el efectivo.
- Elaborar los recibos de cambio de moneda extranjera y los voucher de tarjetas de crédito o débito anotando el banco respectivo.
- Entregar el turno, contando la base, dando información de las novedades y asuntos pendientes.

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------

	PERFILES DE CARGO / ROL	CÓDIGO	VERSIÓN	PAGINAS
	PERFIL CARGO / ROL CAJERO - RECEPCIONISTA	PC 009	Ver. 001	6 de 7

- En general responder en su turno por el efectivo, valores y documentos que ingresen a caja, por servicios de alojamiento o ventas menores.
- Informar todas las novedades que se presenten en el desarrollo de sus funciones por escrito en la bitácora de gerencia, y en la bitácora de recepción para que la administración y los demás turnos queden enterados.
- Efectuar las ventas no presenciales en los software correspondientes, velando por la seguridad de los datos de las tarjetas de crédito (destruir los datos después de las transacciones se ejecuten).
- Al momento del check in entregar la carta " condiciones para el registro " a todos los clientes/ huéspedes.
- Controlar el ingreso de personas que no estén alojadas y registrar a aquellas que se queden en las habitaciones solicitando el documento de identidad.
- No dar información de huéspedes personal o telefónicamente.
- Registrar las quejas por escrito en la bitácora de quejas y reclamos.

REVISÓ:	FECHA: 14/08/2020	APROBÓ:	FECHA:
---------	-------------------	---------	--------