

VERANTWOORDELIJKE RECEPTIE – FRONT OFFICE MANAGER



Beroep en aanverwante beroepen	Verantwoordelijke receptie, Front Office Manager, Front Desk Manager
Departement	Receptie - Front Office
Overeenstemming met ROME-fiche	G1703
Functiecategorie (Functieclassificatie volgens PC 302)	Categorie 7 - 307
Beschrijving	Hij is verantwoordelijk voor het departement receptie. Hij organiseert het werk van de receptie op basis van de bezettingsgraad van het hotel. Hij superviseert en controleert het werk van het personeel: de taken en de procedures m.b.t. het onthaal, de dienstverlening, de communicatie, de kassa, de administratie en de veiligheid. Hij garandeert de kwaliteit van de dienstverlening aan het cliënteel. De verantwoordelijke receptie maakt de commerciële statistieken op en werkt acties uit om de rendabiliteit te garanderen of te verhogen. In geval van afwezigheid van het departement reservaties, houdt hij zich bovendien bezig met de reservaties van de kamers.
Taken	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Organiseert de planningen <input type="checkbox"/> Superviseert de werkzaamheden van het personeel op het vlak van: <ul style="list-style-type: none"> - het onthaal: reservaties, annuleringen, check-in, check-out, informatie - de dienstverlening: kruier, boodschapper, conciërge - de communicatie: telefoondienst, mails, berichten, ... - de kassa: facturen, betalingen en saldi - de administratie - de veiligheid <input type="checkbox"/> Staat in voor de informatiedoorstroming naar de andere departementen en de directie <input type="checkbox"/> Neemt deel aan werkoverleg en -vergaderingen <input type="checkbox"/> Aanwerving en evaluatie van het personeel en onthaal van nieuwe medewerkers <input type="checkbox"/> Behandelt klachten <input type="checkbox"/> Leeft de verplichtingen m.b.t. het milieu na <input type="checkbox"/> Yieldmanagement : beheert de bezettingsgraad en garandeert de rendabiliteit
Kennis/Vaardigheden	<ul style="list-style-type: none"> <input type="checkbox"/> Beheersing van vreemd talen <input type="checkbox"/> Grondige kennis van specifieke software voor het hotelwezen (Fidelio, Opera, Hermes) <input type="checkbox"/> Goed met cijfers kunnen werken

	<input type="checkbox"/> Teambeheer <input type="checkbox"/> Analysevermogen <input type="checkbox"/> Klantgericht en commercieel ingesteld <input type="checkbox"/> Een verzorgd voorkomen <input type="checkbox"/> Algemene cultuur
Diploma/Verwachte opleiding	Over het algemeen is een van de volgende diploma's vereist: <input type="checkbox"/> Bachelor toerisme of hotelmanagement <input type="checkbox"/> Bachelor public relations <input type="checkbox"/> Andere mogelijke richtingen
Plaats van tewerkstelling	Hotels van alle categorieën Vakantiecentra
Arbeidsvoorwaarden	Uurroosters of shiften, eveneens weekends en feestdagen
Loonvoorwaarden	<input type="checkbox"/> Maandelijks minimumloon: 2.111,57 euro bruto (38 uur/week) <input type="checkbox"/> Premies voor nachtwerk, zondagen, feestdagen, ... <input type="checkbox"/> Overeenkomst van 38 of 40 uur per week <input type="checkbox"/> Voordeeltarieven voor privéreservaties in de andere verblijven van de keten
Mogelijke loopbaanevolutie	<input type="checkbox"/> Verantwoordelijke van de afdeling kamers/rooms (reservatie, revenue management, housekeeping,...)