



Herdade da

Malhadinha Nova

Alentejo • Portugal

O Hotel de Charme da Herdade da Malhadinha Nova, S.A., localizado em Albernoa, no concelho de Beja, encontra-se a recrutar para a posição

Front-Office Manager (m/f)

Missão

Assegurar o acolhimento, acompanhamento da estadia e saída do Cliente, antecipando e superando as expectativas, e promovendo um serviço de excelência de acordo com os *standards* definidos.

Principais responsabilidades do departamento a integrar

- Garantir que os Clientes são devidamente recebidos na sua chegada, que os mesmos são acolhidos e devidamente acompanhados até ao alojamento reservado;
- Monitorizar as reservas diariamente e garantir que os quartos atribuídos são preparados antes do check-in, em articulação com a equipa de *housekeeping*;
- Coordenar a recolha e armazenamento de bagagem;
- Acompanhar e supervisionar as operações de check-in e check-out;
- Informar os clientes acerca de todos os serviços disponíveis no Hotel, incluindo pequeno-almoço e refeições;
- Atender prontamente, presencialmente e telefonicamente, todas as solicitações dos hóspedes e assegurar a gestão de reclamações;
- Garantir que hóspedes especiais, como pessoas com deficiência, idosos, crianças e VIPs, recebem serviços personalizados;
- Garantir a elaboração de *reports* diários de ocupação;
- Acompanhar a estadia do Cliente, promovendo a marcação/ reserva de serviços adicionais (*up e cross-selling*), e coordenando a comunicação entre os hóspedes e a equipa operacional, incluindo *housekeeping* e F&B;
- Assegurar o desenvolvimento e atualização de *standards* e procedimentos de front-office;
- Coordenar a equipa de *front-office* (incluindo receção, transfers, etc.), garantindo o cumprimento de todos os *standards* e procedimentos operacionais.

Perfil pretendido

- Formação superior em Gestão Hoteleira, Turismo ou similar;
- Experiência profissional na função, preferencialmente de 2 anos;
- Conhecimentos de MSOffice e de softwares de gestão, nomeadamente Host (ou similar);
- Domínio de Inglês (fator obrigatório) e outras línguas (fator preferencial);
- Forte orientação para o Cliente e para os detalhes,
- Facilidade de comunicação e relacionamento interpessoal;
- Dinamismo, iniciativa e capacidade de antecipação e resolução de problemas.

Oferece-se

- Remuneração atrativa e outros *fringe benefits*, de acordo com experiência profissional comprovada;
- Residência em *Guesthouse* da empresa;
- Possibilidade de progressão na carreira profissional;
- Integração em empresa estável e sólida no mercado;
- Ambiente de trabalho de jovem e dinâmico.

Se considera ter o perfil, envie o seu Curriculum Vitae, com o título "Front-Office Manager" para recrutamento@malhadinhanova.pt