

M
H N
HERDADE
MALHADINHA
NOVA

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

Guest Relations (m/f)

Missão

Assegurar a concretização de experiências únicas e memoráveis, garantindo o acompanhamento da estadia do Cliente, antecipando e superando as expectativas, e promovendo um serviço de excelência de acordo com os standards definidos.

Principais responsabilidades

- Garantir a realização do procedimento de pré arrival , de forma a antecipar as necessidades e expectativas do Cliente, e a preparação da sua chegada de acordo com os standards definidos;
- 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;
- Coordenar a recolha e armazenamento de bagagem;
- Informar os clientes acerca de todos os serviços disponíveis no Hotel, incluindo pequeno almoço e refeições;
- Atender prontamente 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;
- 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;
- Coordenar as experiências com a equipa de front office (incluindo receção, atividades), garantindo o cumprimento de todas os standards e procedimentos operacionais;
- Analisar o feedback do cliente no livro de hóspedes do hotel, bem como os comentários online, reportando e implementando as medidas necessárias para melhorar as classificações;
- Assegurar o serviço de Concierge, recomendando pontos turísticos locais e outros serviços, de acordo com o Diretório do Hotel.

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
- 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 pretendido, envie o seu *Curriculum Vitae*, com o título da vaga para recrutamento@malhadinhanova.pt