

1. Información Personal			
Puesto:	Recepcionista	Titular del puesto:	
Informa a:	Jefe de Recepción	Revisado por: (Encargado)	Jefe de Recepción
Sección:	Recepción		
Ubicación:		Fecha Acordada:	

2. Propósito – Principal función del trabajo: *(nota: este documento pretende resumir las funciones principales de su trabajo – puede que se le pida realizar otras tareas relacionadas)*

Atender a las necesidades de los clientes en relación con los servicios prestados por la recepción para lograr que los clientes reciban un servicio completo.

3. Responsabilidades Específicas

- Desempeñar sus funciones según lo establecido en los manuales operativos disponibles en las recepciones
- Tener conocimiento de los estándares mínimos establecidos en SGC para sus tareas y aportar todas sus capacidades para conseguirlos.
- Gestionar las peticiones de los clientes, atender las quejas recibidas y comunicar cualquier incidencia surgida durante su turno de trabajo.
- Coordinar las actividades de la recepción con otros departamentos.
- Controlar y contabilizar la flota asignada en su turno de trabajo.
- Mantenerse actualizado sobre desarrollos en los complejos de Club La Costa y las zonas vecinas para poder informar a los clientes correctamente.
- Atender a las llamadas telefónicas, transfiriéndolas a clientes o personal de CLC cuando sea necesario.
- Atender a los cursos de formación que se ofrezcan.
- Mantener su área de trabajo en orden y asegurarse de que dispone de los materiales necesarios para ejecutar sus funciones con eficacia.
- Cumplir con las medidas preventivas y normas de seguridad establecidas en la Ficha de Información de Riesgos de su puesto de trabajo

4. Resumen de competencias y niveles requeridos para este puesto;

Comunes		Corporativas		
Enfoque basado en el cliente	A	Planificación*	A	* Si es relevante al puesto de trabajo
Calidad y Constancia	A	Resolución de Problemas*	A	
Trabajo en Equipo	A			
Comunicación	A			
Adaptabilidad	A			
Integridad	A			

5. Requisitos del puesto:

-Inglés nivel alto (B2 o equivalente)- 2º idioma extranjero nivel alto/medio (B1 o equivalente)- Buena presencia y don de gentes-Experiencia previa en puestos de atención al cliente / puesto similar-Flexibilidad horaria / trabajo por turnos (incluidos fines de semana)- Capacidad para integrarse, de trabajar en equipo y bajo presión-Capacidades organizativas y administrativas-Conocimientos de Windows, paquete Office, navegación por Internet