

VENDES, COMERÇ, TURISME, HOSTELERIA I RESTAURACIÓ

Recepcionista d'hotel

Professional que s'encarrega de fer l'atenció a la clientela d'un l'establiment hoteler o similar. Ofereix informació en relació als serveis de l'establiment i en tot allò que se li sol·liciti (informació turística, reserva de taxis, etc.). Al mateix temps s'encarrega de la gestió de les reserves, de la gestió telefònica i de les entrades i sortides a l'establiment de proveïdors i missatgeria.

FUNCIONS

- » Gestionar la reserva d'habitacions i realitzar les activitats pròpies del mostrador, tramitant i gestionant tota la documentació necessària.
- » Atendre la clientela (rebre-la, acomiadar-la, tramitar suggeriments, queixes i reclamacions i dur a terme les gestions que aquesta requereixi).
- » Registrar, controlar i cobrar els diferents serveis consumits.
- » Supervisar els processos de facturació amb el control de la documentació necessària.



COMPETÈNCIES TÈCNQUES

Coneixements necessaris

- » Coneixements sobre gestió de reserves d'habitacions i serveis propis d'allotjaments.
- » Aplicació de la normativa vigent en matèria de seguretat en els registres i protecció de dades.
- » Aplicació rigorosa dels procediments de facturació i cobrament.
- » Aplicació de tècniques d'atenció a la clientela i de comunicació comercial.
- » Utilització de la centralita telefònica.



COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt).
- » Nivell alt d'Anglès.
- » Es valora el coneixement del màxim nombre de llengües possible.
- » Nivell alt de competència informàtica (Word, Excel i Access principalment).



COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Comunicació.
- » Negociació.
- » Orientació de servei.



SORTIDES PROFESSIONALS

- » Balnearis.
- » Centrals de reserves hoteleres.
- » Hotels, pensions, càmpings i allotjaments de turisme rural.
- » Vaixells i creuers.

FORMACIÓ RELACIONADA*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mig	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
<ul style="list-style-type: none"> » Graduat d'Educació Secundària Obligatoria. 		<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> » CFGS de la Família Professional d'Hosteleria i Turisme: -Gestió d'allotjaments turístics. -Guia, informació i assistència turístiques. -Agències de viatges i gestió d'esdeveniments. 	<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Diplomatura Universitària en Turisme. 	<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> » Certificat de Professionalitat de la Família Professional Hosteleria i Turisme: <ul style="list-style-type: none"> -“Recepció en Allotjaments” (Nivell 3). -“Promoció turística local i informació al visitant” (Nivell 3) -“Venda de productes i serveis turístics” (Nivell 3).

*A més d'aquesta formació també cal tenir en compte aquelles titulacions equivalents i/o homologades

Característiques més rellevants d'aquesta ocupació a la Xarxa XALOC*

* Font: Plataforma Telemàtica de la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació (XALOC). Dades a partir de les ofertes de feina gestionades a l'any 2021.



REQUISITS MÉS VALORATS PER LES EMPRESES

Experiència mitjana requerida: 12-18 mesos.

Ofimàtica (processador de textos, tractament de les dades, fulls de càlcul, presentacions, navegació per Internet, correu electrònic).

Atenció al públic.



ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

CONTRACTE

Tipus Eventual per circumstàncies de la producció

Durada Entre 1 i 3 mesos

Jornada Intensiva

Indiferent laborables i/o festius

* Nota informativa: els tipus de contractes descrits són de les modalitats vigents l'any 2021. Les modalitats de contractes que s'ofereixen a partir del 30 de març del 2022 són les regulades pel Reial Decret-Llei 32/2021, de 28 de desembre.

EMPRESA

Sector Serveis

Mida Petita empresa (de 10 a 49 treballadors/es)



36 Llocs de treball oferts



VOLS FORMAR-TE EN AQUESTA OCUPACIÓ?



VOLS TREBALLAR EN AQUESTA OCUPACIÓ?



PER SABER-NE MÉS

Estudiar a Catalunya:

<https://triaeducativa.gencat.cat/ca/inici/>

Cercador Formació SOC:

<https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socfuncions/CercadorCursosSimple.do>

Vols treballar a l'administració pública- CIDO:

<http://cido.diba.cat/oposicions>

Treball per ocupacions-Generalitat:

<http://treballperocupacions.observatoritreball.gencat.cat/treballperocupacions/web/home>

Conèixer les feines- SOC:

<https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/buscofeina/coneix-cataleg-feines/>

Cercador d'ocupacions-Barcelona Activa:

https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador_ocupacions/index.jsp

Mapes d'ocupació OPE Manlleu:

<https://www.manlleu.cat/ope/mapes.htm>

Perfils professionals Ajuntament de Sabadell- Recepcionista:

<https://www.sabadelltreball.cat/images/infografies/2020/MO-RECEPCIONISTAb.pdf>

Per conèixer més oportunitats laborals d'aquesta ocupació, adreça't al teu Servei Local d'Ocupació



xaloc.diba.cat



Diputació
Barcelona

Àrea de Desenvolupament
Econòmic, Turisme i Comerç



xaloc
XARXA LOCAL D'OCCUPACIÓ
INTERMEDIACIÓ

