

STELLENBESCHREIBUNG RECEPTIONIST:IN (100%)

1. Organisatorische Eingliederung

Funktion	Réceptionist:in
Abteilung	Réception/Administration
Vorgesetzte:r	Chef de Réception, Teamleitung
Stellvertretung durch	andere Teammitglieder
Stellvertretung für	andere Teammitglieder

2. Hauptaufgaben

Professionelle Erledigung des Tagesgeschäfts von **Front und Back Office**, das heisst u.a.

- Herzlicher Empfang und kompetente Gästebetreuung (Individual- und Seminar- resp. Gruppengäste)
- Check-in und Check-out der Hotelgäste inkl. Rechnungsstellung und Inkasso
- Mitverantwortlich für eine optimale Hotelauslastung und Zimmerbelegung mit PMS Protel Air
- Bearbeiten/erledigen von Seminar-/Gruppenanfragen (Offerten, Bestätigungen, Abrechnung)
- Mitverantwortlich für qualitativ hochstehende Erledigung sämtlicher Korrespondenz bezüglich Zimmerbuchungen – mit Gästen und OTA's – inkl. Pre- und Post-stay-Mails (z.B. für Self Check-in, Türcode) in 3 Sprachen
- Alltagsarbeiten wie Bedienung Telefonzentrale, Auskünfte erteilen, Gäste beraten, Reservationen telefonisch oder per E-Mail entgegennehmen und umsatzeffizient einbuchen, eingetragene Zimmerpreise im PMS kontrollieren usw.
- Verantwortlich für die Aktualität des Welcome-Screens (Begrüssungstexte für Seminare, Gruppen, Spezialanlässe) und entsprechende Raumbeschriftungen
- Mitverantwortlich für Kasse (Bargeld) und Kreditkarten-Abrechnungen
- Verantwortlich für Tagesabrechnung bei Schichtende, Tagesabschluss
- Verantwortlich fürs korrekte Ausfüllen der monatlichen HESTA-Statistik
- Administrative Arbeiten für die Gastronomie: Getränkekarte, Tagesmenüs, Food-Deklarationen etc.
- Administrativ-/Sekretariatsarbeiten für Geschäftsführer und Gesamtbetrieb (Post erledigen, interne Informationen, Marketingversand per Post oder E-Mail etc.) – in Ausnahmefällen auf Anfrage auch für Gäste

3. Nebenaufgaben

- Grosskopierer, Drucker: Überwachung und Bestellung von Zubehör wie Druckerpapier, Toner etc.
- Büromaterial, Seminarzubehör, Moderationsmaterial: Überwachen und bestellen unter Berücksichtigung des festgelegten finanziellen Rahmens
- Regelmässiges Leeren der Bargeld-/Jetonskasse der Kaffeemaschine in Café-Bar, einbuchen in Kasse
- Mithilfe beim Erstellen der quartalsweisen Inventur für den Réceptions-/Adminbereich
- Verantwortlich für Ordnung und Aktualisierung von Zeitschriften/Magazinen für Gäste sowie für Broschüren, Gästeinformationen, Prospekte Zug Tourismus u.a.
- Öffentliche Räumlichkeiten Lobby, Foyer und Café-Bar in Ordnung halten
- Marketing & Sales: Aktives Bearbeiten der Marketingtools (social media, Web), situationsbedingt Akquisitions- und Verkaufsgespräche führen

4. Kommunikationswege

- Tägliches Briefing mit Réceptionsteam, z.T. mit Geschäftsführer oder Leitungsteam
- Persönliche Gespräche mit Vorgesetzten oder anderen Mitarbeitenden
- WhatsApp-Nachrichten für wesentliche, arbeitsbezogene Belange
- Offizielle Mitarbeiter-Infos durch die Geschäftsleitung per WhatsApp
- Halbjährliche Mitarbeiter-Anlässe

Ergänzender Hinweis

Siehe auch Tabelle «Aufgaben Réception» mit Zuweisung von Arbeiten an zuständige Mitarbeiter:in und Stellvertretungsregelung bei deren Abwesenheit.

Datum:

Datum:

Unterschrift Vorgesetzte:r

Unterschrift Mitarbeiter:in