

## Funktionsbeschreibung

### Position: Receptionist

Abteilung: Hotelbetrieb/Administration  
Rang: Crew  
Direkter Vorgesetzter: First Purser & Senior Receptionist

### 1. Aufgabenbereich

- (1) Mitverantwortung für den leistungs- und fachgerechten Arbeitsablauf an der Rezeption in Zusammenarbeit mit First Purser & Senior Receptionist
- (2) Mitverantwortung für den Empfangsbereich
- (3) Ausführungen von Buchungen in den Kassensystemen.
- (4) Ausführen von Schreibaufträgen
- (5) Unterstützung des Purser's Office bei Abrechnungen
- (6) Kompetentes Annehmen, Weiterleiten und in jedem Fall Dokumentieren von Anregungen und Beschwerden (Übergabeliste) seitens der Passagiere (Daily Log, Übergabebuch, Sofortmeldung).
- (7) Bearbeitung des täglichen Daily Log, in dem alle relevanten Vorkommnisse an der Rezeption schriftlich zu fixieren sind
- (8) Sauberkeit und Ordnung an der Rezeption
- (9) Sorgfältiger Einsatz der Drucksachen
- (10) Aufnehmen, bearbeiten und weiterleiten von Reparaturaufträgen
- (11) Informationen an Passagiere weitergeben, ggfs. Durchsagen über die Lautsprecheranlage nach Anweisung
- (12) Devisentausch, täglicher Kassenabschluss
- (13) Freundliches Handling von Telefonaten und Faxen
- (14) Reservierungen für das Restaurant
- (15) Handling der Lost & Found items
- (16) Briefmarken -, CD-, Ansichtskartenverkauf
- (17) Durchführung des Check - Ins und Begrüßung der Passagiere, z.B. im Terminal
- (18) Bearbeiten von Kabinenumzügen gemäß Anweisung.
- (19) Check – In und Überwachung der Vorbereitung: Selbstständiges Vorbereiten der Arbeitsmaterialien, Drucken/ kodieren der Bordkarten gemäß Anweisung
- (20) Check - Out Vorbereitung: (Kreditkartenabrechnung an Gästetüren verteilen – erfolgt in der Regel über Housekeeping) lt. Anweisung, Abrechnung der Bar Zahler an der Rezeption.
- (21) Kontrolle der Reisepässe nach dem Check - In, ergänzen der Daten, Visa nach Anweisung First Purser.
- (22) Sortieren der Pässe gemäß Richtlinien (nach Anweisung First Purser).
- (23) Unterstützung beim Druck der Landing cards nach Anleitung durch den First Purser.
- (24) Führen von Logs und Checklisten (Stundenzettel usw.) lt. Vorgabe durch den Vorgesetzten
- (25) Im Rahmen des Pre - openings sind bei der Übernahme des Schiffes, in Wertzeiten, bei der Ausrüstung und Herstellung des Fahrtbetriebes zusätzliche Aufgaben nach Anweisung zu übernehmen.
- (26) Enge Zusammenarbeit mit dem First Purser & Senior Receptionist, inklusive regelmäßiger Berichterstattung; umgehende Behandlung (und schriftliche Meldung) von Konflikten und Störungen im Arbeitsablauf.
- (27) Implementierung von Verwaltungsroutinen

- (28) Aktive Umsetzung der Produktphilosophie in Bezug auf den Hotelbetrieb
- (29) Stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen und Standards, auch Zuarbeiten zu Handbüchern und Richtlinien, mit Absprache des Senior
- (30) Receptionists.
- (31) Einhaltung der Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP, ISM/ISO, SQM, TUIC Servicestandards) im Verantwortungsbereich
- (32) Sorgfältiger Umgang mit Firmenbesitz und Pflege von Arbeitsmaterialien und Arbeitsgeräten. Für Fahrlässigkeiten haftet der Stelleninhaber.
- (34) Kontrolle und Einhaltung der internen Bordordnung im Verantwortungsbereich
- (35) Kenntnis der zugeteilten Sicherheitsrollennummer anhand der Musterrolle und der speziellen Aufgaben im Notfall.

## **2. Qualifikation / Erfahrung**

- (1) Qualifizierte Ausbildung im Hotelgewerbe oder in der Gastronomie
- (2) Mindestens zweijährige Berufserfahrung in relevanten Bereichen, wenn möglich an Bord eines Kreuzfahrtschiffes.
- (3) Sehr gute Kenntnisse sämtlicher Dienstleistungen des Veranstalters an Bord und auch an Land
- (4) Verhandlungssicheres Deutsch (Wort + Schrift)
- (36) Sehr gutes Englisch (Wort + Schrift)
- (5) Hohe Dienstleistungsbereitschaft gegenüber Passagieren und Mitarbeitern
- (6) Erfahrung im Beschwerdemanagement
- (7) Sehr gute EDV-Kenntnisse (MS Office, Rescom)
- (8) Sehr gute Allgemeinbildung

## **3. Anforderungsmerkmale**

- (1) Mindestalter ca. 22 Jahre
- (2) Flexibilität und Organisationstalent, insbesondere in Bezug auf Datenverarbeitung und Ablageorganisation
- (3) Integre Vertrauensperson
- (4) Sicheres und souveränes Auftreten, gute Umgangsformen
- (5) Kosten- und Qualitätsbewusstsein
- (6) Kommunikationsstärke
- (7) Team player
- (8) Belastbarkeit
- (9) Sehr gepflegtes Erscheinungsbild

## **4. Verantwortungsbereich**

Mitverantwortlich für alle Arbeits- und Dienstabläufe an der Reception

## **5. Vertretung bei Abwesenheit durch**

Anderer Receptionist oder Senior Receptionist