

Funktionsbeschreibung

Position: Trainee Receptionist

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

1. Aufgabenbereich

- (1) Mitverantwortung für den leistungs- und fachgerechten Arbeitsablauf an der Reception in Zusammenarbeit mit First Purser & Senior Receptionist
- (2) Mitverantwortung für den Empfangsbereich
- (3) Ausführen von Schreivarbeiten
- (4) Kompetentes Annehmen, Weiterleiten und in jedem Fall Dokumentieren von Anregungen und Beschwerden (Übergabeliste) seitens der Passagiere (Daily Log, Übergabebuch, Sofortmeldung).
- (5) Bearbeitung des täglichen Daily Log, in dem alle relevanten Vorkommnisse an der Rezeption schriftlich zu fixieren sind
- (6) Sauberkeit und Ordnung an der Rezeption
- (7) Sorgfältiger Einsatz der Drucksachen
- (8) Aufnehmen, bearbeiten und weiterleiten von Reparaturaufträgen
- (9) Informationen an Passagiere weitergeben, ggfs. Durchsagen über die Lautsprecheranlage nach Anweisung
- (10) Devisentausch, täglicher Kassenabschluss
- (11) Freundliches Handling von Telefonaten und Faxen
- (12) Reservierungen für das Restaurant
- (13) Handling der Lost & Found items
- (14) Briefmarken-, Video-, CD-, Film-, Ansichtskartenverkauf
- (15) Check-In: Selbstständiges Vorbereiten der Arbeitsmaterialien, Drucken/ kodieren der Bordkarten gemäß Anweisung
- (16) Durchführung des Check-Ins und Begrüßung der Passagiere, z.B. im Terminal
- (17) Check-Out Vorbereitung: Kreditkartenabrechnung an Gästetüren verteilen lt. Anweisung
- (18) Kontrolle der Reisepässe nach dem Check-In, ergänzen der Daten, Visa
- (19) Sortieren der Pässe gemäß Richtlinien
- (20) Vollzähligkeitsüberprüfung der Passagiere nach dem Landgang, ggfs. Meldung an First Purser, Ausrufen
- (21) Führen von Logs und Checklisten (Stundenzettel usw.) lt. Vorgabe durch den Vorgesetzten
- (22) 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.
- (23) Enge Zusammenarbeit mit dem First Purser & Senior Receptionist, inklusive regelmäßiger Berichterstattung; umgehende Behandlung (und schriftliche Meldung) von Konflikten und Störungen im Arbeitsablauf.
- (24) Implementierung von Verwaltungsroutinen
- (25) Aktive Umsetzung der Produktphilosophie in Bezug auf den Hotelbetrieb
- (26) Stetige Optimierung und Weiterentwicklung von Arbeitsabläufen und Standards, auch Zuarbeiten zu Handbüchern und Richtlinien, mit Absprache des Senior Receptionists.
- (27) Einhaltung der Sicherheits-, Umwelt- und Hygienerichtlinien (USPH/HACCP,

- ISM/ISO, SQM, *TUIC* Servicestandards) im Verantwortungsbereich
- (28) Sorgfältiger Umgang mit Firmenbesitz und Pflege von Arbeitsmaterialien und Arbeitsgeräten. Für Fahrlässigkeiten haftet der Stelleninhaber.
 - (29) Kontrolle und Einhaltung der internen Bordordnung im Verantwortungsbereich
 - (30) 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) Verhandlungssicheres Deutsch (Wort + Schrift)
- (3) Sehr gutes Englisch (Wort + Schrift)
- (4) Hohe Dienstleistungsbereitschaft gegenüber Passagieren und Mitarbeitern
- (5) Erfahrung im Beschwerdemanagement
- (6) Sehr gute EDV-Kenntnisse (MS Office, Rescom)
- (7) Sehr gute Allgemeinbildung

3. Anforderungsmerkmale

- (1) Mindestalter ca. 21 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) Teamplayer
- (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