

## 10 Principales funciones de un recepcionista de hotel

La mayoría de la gente dejar de lado lo importante de las **funciones de un recepcionista de hotel**. El recepcionista de un hotel es la cara de presentación del hotel, de él puede depender de que los huéspedes vuelvan, que el hotel sea recomendado y que se proyecte la imagen del hotel.

Una cálida bienvenida y un ambiente agradable en la zona de recepción pueden ayudar a que la estancia de los huéspedes tenga el mejor comienzo posible.

El valor de un saludo amistoso y una atención ética y profesional no puede ser ignorado. En [Grand Hotelier](https://grandhotelier.com/) sabemos que un recepcionista siempre debe saludar y dar la bienvenida a los huéspedes a su llegada.

## 10 Funciones de un recepcionista de hotel

Las tareas básicas de un recepcionista de hotel incluyen el manejo de las reservas, la elección de habitaciones para los huéspedes y la entrega de llaves. Además de la transmisión de mensajes a los huéspedes y la realización de ciertos procedimientos cuando los huéspedes entran y salen del hotel.

Aquí te resumiremos las principales funciones de un recepcionista de hotel para convertirse en un trabajador exitoso y hacer de su trabajo un empleo de provecho personal y profesional.

### 1- Atención a los clientes



Los recepcionistas de un hotel tienen la responsabilidad de recibir, atender y vigilar a los huéspedes a su llegada.

Su principal misión es dar la bienvenida a los clientes y brindarles el primer punto de encuentro con el hotel.

Se trata de mostrar la mejor cara del hotel desde la llegada de los huéspedes. Aquí se pone en juego la amabilidad y la [cortesía](#) de cada recepcionista.

## **2- Entrada y Bienvenida**

Antes de ofrecer o hacer la entrega formal de las llaves de la habitación, los recepcionistas deben comprobar la identidad de los huéspedes y tener un trato cordial con los clientes hoteleros.

Es recomendable ofrecer unas palabras de bienvenida acompañadas de un saludo agradable, antes de comenzar a hacer el registro formal de entrada o ingreso al hotel.

De manera que, deben solicitar la documentación necesaria y hacer el registro correspondiente. El respectivo registro debe hacerse rápido y efectivamente. Así el cliente se sentirá bien y efectivamente atendido.

## **3- Brindar Información sobre el hotel**



Dentro de las funciones de un recepcionista de hotel, brindar información referida a las instalaciones y al funcionamiento del hotel, es una de las tareas más importantes de cualquier recepcionista.

Los recepcionistas cumplen el papel de ofrecer a todos los huéspedes y visitantes, toda la información útil y necesaria respecto a los servicios que se brindan en el lugar, las instalaciones, la localización de los espacios, las habitaciones y el funcionamiento general del hotel.

## **4- Atención de llamadas telefónicas y servicios especiales**

Los recepcionistas deben prestar el mejor de los servicios a los clientes y responder, en caso de ser necesario, a aquellas solicitudes particulares hechas por los huéspedes, tales como: comidas especiales, camas adicionales, entre otros.

También, deben hacerse cargo llamadas telefónicas y tratarlas adecuadamente, e-mails que reciba el hotel, e incluso de información contenida en las redes sociales corporativas.

## **5- Registro de reservaciones**



Una de las tareas administrativas más peculiares de un recepcionista de hotel, tiene que ver con el registro de las reservaciones, tanto para hospedaje como para Restaurantes (en el caso de que el hotel cuente con este servicio)

Es necesario que el recepcionista prevea la llegada de los huéspedes, las habitaciones disponibles, y cualquier otro requerimiento para brindar el mejor servicio hotelero.

## **6- Responder en situaciones de conflicto o quejas**

Un buen recepcionista de hotel debe ser capaz de responder a peticiones, reclamos, quejas o preguntas de forma rápida y efectiva.

Es necesario que los recepcionistas posean un libro de recomendaciones, reclamaciones o sugerencias si el cliente lo pide.

Siempre la atención debe ser cordial, independientemente de que el cliente se encuentre ofuscado o malhumorado.

## **7- Manejo de idiomas y de información turística**

Es ideal que los recepcionistas hoteleros manejen por lo menos dos o más idiomas, de forma tal de poder comunicarse ampliamente con la diversidad de clientes.



Los recepcionistas también deben ofrecer información turística de interés vinculados con los sitios turísticos de la localidad y las diferentes actividades que se realizan

Es recomendable que el recepcionista conozca sobre la costumbre y tradiciones de la región y su cultura general, a fin de destacar las maravillas turísticas del lugar.

### **8- Control de vigilancia y acceso**

Es fundamental que el recepcionista del hotel tenga el control, no sólo en relación con las personas que se hospedan en el hotel, sino también, sobre todas aquellas personas, que, por alguna razón, entran o salen del hotel

Debe hacer de manera permanente una especie de monitoreo de las cámaras de seguridad que resguardan el hotel.

### **9- Paquetes especiales para los huéspedes**

La persona más indicada para ofrecer paquetes de servicios especiales para los huéspedes es el recepcionista del hotel.

Las recomendaciones y opiniones del recepcionista se convertirán en un valor añadido al prestigio del hotel. Ello formará parte de la preocupación por brindar la mejor atención a los huéspedes.

Los paquetes especiales pueden ser de servicios complementarios como la reserva de transporte privado, restaurantes, tarifas especiales en locales determinados, paseos especiales a bajo costo, paquetes recreativos, entre otros.



## 10- Registro de salida y gastos

Finalmente, una de las funciones de un recepcionista de hotel que se realiza antes de despedir al huésped (recordando que siempre debes hacer la invitación a que regrese); consiste en preparar la factura de los gastos generados por el cliente y registrar su salida.

Por lo general, en esta factura se incluyen los gastos adicionales que el huésped haya realizado durante su estadía en su morada hotelera, tales como: llamadas telefónicas, spa, juegos, minibar, servicios especiales, entre otros.

Estas 10 funciones básicas de un recepcionista de hotel son tal sólo, algunas de las recomendaciones que debes tomar en cuenta para prepararte si estas interesado en convertirte en el mejor recepcionista hotelero del mundo.

## Consejos prácticos para ser exitoso como recepcionista

**Si quieres conseguir que el cliente tome una buena habitación,**

Pueden usar tus habilidades de ventas para persuadir a los huéspedes a tomar una habitación mejor y más [cara](#).

**Si quieres conseguir que el cliente se quede más tiempo en el hotel,**

Puedes utilizar los servicios del hotel, como el restaurant, el spa, las instalaciones de ocio y entretenimiento para que el cliente decida alargar su estadía en el hotel.

**Si quieres promocionar más el hotel,**

Puedes promover los diferentes servicios que ofrece el hotel y destacar aquellos que consideres más especiales, como reservaciones para eventos especiales.

**Si quieres convertirte en el mejor recepcionista de hotel,**

Sigue al pie de la letra las funciones que aquí te describimos y no pierdas tu tiempo, busca tu empleo de inmediato

**Anímate...**

¿Te gustaría obtener un [empleo en un hotel](#), restaurante o crucero? Si estás interesado, puedes contactarnos por [grandhotelier.com](mailto:grandhotelier.com)

Aquí encontrarás los empleos más codiciados del mundo. Trabajos que están esperando por ti. ¡Contáctanos!