

Το Ξενοδοχείο **BELVEDERE ROYAL IMPERIAL RESORT** στη Χερσόνησο Ηρακλείου αναζητά:

RESERVATION MANAGER

Περιγραφή Θέσης

Αναζητάμε έμπειρο Υπεύθυνο Κρατήσεων (Reservation Manager) να ηγηθεί την οργάνωση, την λειτουργία και την εποπτεία του τμήματος, εξασφαλίζοντας υψηλό επίπεδο φιλοξενίας και ικανοποίησης πελατών, την τήρηση των προτύπων ποιότητας και την επίτευξη των επιχειρησιακών στόχων. Ο ρόλος συνδυάζει εξυπηρέτηση πελατών, άμεσες πωλήσεις και ακριβή διαχείριση των κρατήσεων του ξενοδοχείου και στρατηγική σκέψη για τη βελτίωση πληρότητας και εσόδων.

Αρμοδιότητες

- Διαχείριση κρατήσεων, λήψη, επεξεργασία και καταχώρηση κρατήσεων μέσω τηλεφώνου, email ή online καναλιών με επαγγελματισμό και ακρίβεια
- Παροχή πληροφοριών σχετικά με τους τύπους δωματίων, τη διαθεσιμότητα, τις τιμές και τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου σε πιθανούς επισκέπτες
- Βοήθεια στους επισκέπτες με αλλαγές, ακυρώσεις και ειδικά αιτήματα, εξασφαλίζοντας ευελιξία και άψογη εξυπηρέτηση.
- Διαχείριση αιτημάτων πελατών και τυχόν παραπόνων
- Προώθηση αναβαθμίσεων (upselling) και επιπλέον υπηρεσιών.
- Συνεργασία με τις ομάδες πωλήσεων και υποδοχής για τη μεγιστοποίηση της πληρότητας και των εσόδων.
- Συνεργασία με τον διευθυντή Πωλήσεων για τη διαχείριση τιμών και στρατηγική κρατήσεων.
- Ακριβής επεξεργασία και επιβεβαίωση κρατήσεων χρησιμοποιώντας το Protel PMS και άλλα εργαλεία κράτησης και CRM συστημάτων.
- Καταχώρηση δεδομένων κρατήσεων με ακρίβεια.
- Παρακολούθηση overbooking και διαχείριση ακυρώσεων / αλλαγών.
- Καθημερινές/εβδομαδιαίες αναφορές πληρότητας και κρατήσεων.
- Παρακολούθηση KPIs όπως ADR (Average Daily Rate), RevPAR (Revenue per Available Room), και Conversion Rate
- Παρακολούθηση των τάσεων των κρατήσεων και παροχή ανατροφοδότησης στη διοίκηση για τον προγραμματισμό και τις προβλέψεις.
- Διασφάλιση της εμπιστευτικότητας και της ακρίβειας κατά τη διαχείριση όλων των δεδομένων των επισκεπτών και των λεπτομερειών των κρατήσεων.

Απαραίτητα Προσόντα

- 3 χρόνια προϋπηρεσία σε αντίστοιχη θέση σε ξενοδοχεία 4* / 5*
- Πτυχίο Τουριστικών Επαγγελμάτων, Διοίκησης Φιλοξενίας ή άλλες συναφής σπουδές
- Άριστη γνώση (προφορικά & γραπτά) Αγγλικών και μιας επιπλέον γλώσσας Γερμανικά ή Γαλλικά
- Άριστη γνώση διαχείρισης συστημάτων κρατήσεων PMS (Property Management System)
- Channel Manager, Booking Engine, OTA extranets
- Άριστη χρήση Η/Υ
- Προσοχή στην ακρίβεια των στοιχείων κρατήσεων και διαχείριση πολλαπλών αιτημάτων ταυτόχρονα (multitasking).
- Διοικητικές, οργανωτικές και συντονιστικές δεξιότητες
- Άριστες επικοινωνιακές δεξιότητες και διαχείριση ομάδας
- Επαγγελματική παρουσία, ευγένεια και ομαδικό πνεύμα
- Ικανότητα διαχείρισης εργασιών υπό συνθήκες πίεσης
- Διαχείρισης πολλαπλών εργασιών σε απαιτητικό περιβάλλον

Παροχές

- Ανταγωνιστικό πακέτο αποδοχών
- Διατροφή κατά τη διάρκεια της απασχόλησης
- Μεταφορά προσωπικού με λεωφορείο από και προς Ηράκλειο
- Εκπαίδευση και κατάρτιση
- Ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης και ανάπτυξης
- Εξαιρετικό εργασιακό περιβάλλον και εταιρική κουλτούρα

Τύπος Απασχόλησης

- Πλήρης Απασχόληση

Κατηγορία Θέσης

- Μόνιμο Προσωπικό

Στείλτε το βιογραφικό σας στο email: hr@belvedereresort.com