

## VENDES, COMERÇ, TURISME, HOSTALERIA I RESTAURACIÓ

## Recepcionista d'hotel

Professional que s'encarrega de fer l'atenció a la clientela d'un l'establiment hotelier o similar. Ofereix informació en relació als serveis de l'establiment i en tot allò que se li sol·liciti (informació turística, reserva de taxis, etc.). Al mateix temps s'encarrega de la gestió de les reserves, de la gestió telefònica i de les entrades i sortides a l'establiment de proveïdors i missatgeria.

### FUNCIONS

- » Gestionar la reserva d'habitacions i realitzar les activitats pròpies del mostrador, tramitant i gestionant tota la documentació necessària.
- » Atendre la clientela (rebre-la, acomiadar-la, tramitar suggeriments, queixes i reclamacions i dur a terme les gestions que aquesta requereixi).
- » Registrar, controlar i cobrar els diferents serveis consumits.
- » Supervisar els processos de facturació amb el control de la documentació necessària.



### COMPETÈNCIES TÈCNQUES

Coneixements necessaris

- » Coneixements sobre gestió de reserves d'habitacions i serveis propis d'allotjaments.
- » Aplicació de la normativa vigent en matèria de seguretat en els registres i protecció de dades.
- » Aplicació rigorosa dels procediments de facturació i cobrament.
- » Aplicació de tècniques d'atenció a la clientela i de comunicació comercial.
- » Utilització de la centralita telefònica.



### COMPETÈNCIES BÀSIQUES

Coneixements mínims necessaris

- » Català i Castellà (nivell alt).
- » Nivell alt d'Anglès.
- » Es valora el coneixement del màxim nombre de llengües possible.
- » Nivell alt de competència informàtica (Word, Excel i Access principalment).



### COMPETÈNCIES TRANSVERSALS

Habilitats personals

- » Comunicació.
- » Negociació.
- » Orientació de servei.



### SORTIDES PROFESSIONALS

- » Balnearis.
- » Centrals de reserves hoteleres.
- » Hotels, pensions, càmpings i allotjaments de turisme rural.
- » Vaixells i creuers.

### FORMACIÓ RELACIONADA\*

ESO	Cicle Formatiu de Grau Mig	Cicle Formatiu de Grau Superior	GRAUS	ALTRES
<ul style="list-style-type: none"> <li>» Graduat d'Educació Secundària Obligatoria.</li> </ul>		<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» CFGS de la Família Professional d'Hoteleria i Turisme:</li> <li>-Gestió d'allotjaments turístics.</li> <li>-Guia, informació i assistència turístiques.</li> <li>-Agències de viatges i gestió d'esdeveniments.</li> </ul>	<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Diplomatura Universitària en Turisme.</li> </ul>	<p>En ocasions es valora/requereix:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>» Certificat de Professionalitat de la Família Professional Hoteleria i Turisme:               <ul style="list-style-type: none"> <li>-“Recepció en Allotjaments” (Nivell 3).</li> <li>-“Promoció turística local i informació al visitant” (Nivell 3)</li> <li>-“Venda de productes i serveis turístics” (Nivell 3).</li> </ul> </li> </ul>

\*A més d'aquesta formació també cal tenir en compte aquelles titulacions equivalents i/o homologades

## Característiques més rellevants d'aquesta ocupació a la Xarxa XALOC\*

\* Font: Plataforma Telemàtica de la Xarxa de Serveis Locals d'Ocupació (XALOC). Dades a partir de les ofertes de feina gestionades a l'any 2021.



### REQUISITS MÉS VALORATS PER LES EMPRESES

**Experiència mitjana requerida:** 12-18 mesos.

**Ofimàtica** (processador de textos, tractament de les dades, fulls de càlcul, presentacions, navegació per Internet, correu electrònic).

**Atenció al públic.**



### ASPECTES MÉS HABITUALS DE LA CONTRACTACIÓ

#### CONTRACTE

**Tipus** Eventual per circumstàncies de la producció

**Durada** Entre 1 i 3 mesos

**Jornada** Intensiva

Indiferent laborables i/o festius

\* Nota informativa: els tipus de contractes descrits són de les modalitats vigents l'any 2021. Les modalitats de contractes que s'ofereixen a partir del 30 de març del 2022 són les regulades pel Reial Decret-Llei 32/2021, de 28 de desembre.

#### EMPRESA

**Sector** Serveis

**Mida** Petita empresa (de 10 a 49 treballadors/es)



**36** Llocs de treball oferts



**VOLS FORMAR-TE EN AQUESTA OCUPACIÓ?**



**VOLS TREBALLAR EN AQUESTA OCUPACIÓ?**



### PER SABER-NE MÉS

**Estudiar a Catalunya:**

<https://triaeducativa.gencat.cat/ca/inici/>

**Cercador Formació SOC:**

<https://www.oficinadetreball.gencat.cat/socfuncions/CercadorCursosSimple.do>

**Vols treballar a l'administració pública- CIDO:**

<http://cido.diba.cat/oposicions>

**Treball per ocupacions-Generalitat:**

<http://treballperocupacions.observatorit treball.gencat.cat/treballperocupacions/web/home>

**Conèixer les feines- SOC:**

<https://serveiocupacio.gencat.cat/ca/persones/busco-feina/coneix-cataleg-feines/>

**Cercador d'ocupacions-Barcelona Activa:**

[https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador\\_ocupacions/index.jsp](https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/mercat/cercador_ocupacions/index.jsp)

**Mapes d'ocupació OPE Manlleu:**

<https://www.manlleu.cat/ope/mapes.htm>

**Perfils professionals Ajuntament de Sabadell- Recepcionista:**

<https://www.sabadelltreball.cat/images/infografies/2020/MO-RECEPCIONISTAb.pdf>

Per conèixer més oportunitats laborals d'aquesta ocupació, adreça't al teu Servei Local d'Ocupació



xaloc.diba.cat



Diputació  
Barcelona

Àrea de Desenvolupament  
Econòmic, Turisme i Comerç



xaloc  
XARXA LOCAL D'OCCUPACIÓ  
INTERMEDIACIÓ

