



Hilton Garden Inn & Homewood Suites – Calgary Downtown

THE OPPORTUNITY

Front Desk Agent, Permanent Part-Time
Reporting to Guest Services Manager

THE COMPANY:

Passion Drives Performance. InnVest succeeds because our people love what we do. Our entire team shares a deep-rooted passion for the world of hospitality & travel that extends far beyond the walls of our offices and hotels.

THE HOTEL:

Dual branded in the East Village of Calgary's Downtown, our 198 room Hilton Garden Inn and 122 suite Homewood Suites, with 4,000 sq. ft. of naturally lit meeting space, restaurant, lounge, and indoor pool are adjacent to Calgary's award winning Central Public Library, and one block Studio Bell. Conveniently located just one block from City Hall train station.

THE ROLE:

Front Desk Agents contribute to the overall success of the hotel by ensuring our guest's needs are met in a prompt and professional manner and that all guest and financial transactions are completed accurately.

THE BENEFITS:

As a part-time role, this role is eligible for free staff meals, discounted room rates through the Go Hilton travel program, and participation in the employee referral program.

KEY ACTIVITIES:

The duties and responsibilities for the **Front Desk Agent** include, but are not limited to the following:

- Registers guests into the hotel in a prompt and courteous manner using upselling techniques to maximize room rates; prepares for group check in and out and VIP arrivals · Becomes informed of events/ functions in the hotel during the shift.
- Checks guests out of the hotel; processes customer payments according to established policies and procedures.
- Responds to guest requests promptly; promotes hotel services, facilities and outlets; provides guests with information such as local attractions and directions to increase satisfaction.
- Resolves minor guest complaints to the satisfaction of the customer; informs supervisor of major problems, complaints, disturbances or unhappy guests.
- Completes pre-arrival planning including room assignments and guest requests. Sets up appropriate billing for guests.
- Handles departmental accounting of monies, receipts, guest accounts and other forms of credit; posts all charges; completes cashier's report, prepares deposit and counts cashier bank.
- Manages departmental email inbox during shift, responding to and following up on a variety of email requests.
- Provides a professional image at all times through appearance and dress. · Adhere to all policies and procedures in place at the hotel.
- Communicate with MOD and co-workers regarding product or service deficiencies, equipment, safety problems, etc.
- Adhere to all health and safety guidelines and standards. Ensure good safety practices of employees and guests, assisting in the maintenance of proper emergency and security procedures.

COMPETENCIES WE ARE SEEKING:

- Previous Customer Service Experience or Hotel Experience is an asset. · Part-Time availability of up to 21.5 hours a week is required, with availability for morning, afternoon, and evening shifts.
- Will be required to work evenings, weekends and holidays.
- Completion of High School, GED or equivalent required.
- Excellent time management, organization, and attention to detail.
- Ability to multi-task and work under heavy pressure / stress during busy times. · Strong communication skills.
- Special consideration will be given to those who exhibit exemplary performance. · Job requires standing for long periods of time, ability to assist with luggage weighing up to 50 pounds, and continual typing / computer usage.

InnVest Hotels is an inclusive employer. As such, we welcome and encourage applications from people with disabilities. Accommodations are available on request for candidates taking part in all aspects of the selection process. We appreciate all applications, however only those applicants selected for an interview will be contacted.



Hilton Garden Inn & Homewood Suites – Calgary Downtown

МОЖЛИВІСТІ:

Адміністратор на стійці ресстрації, Постійна/ На неповний робочий день
Звітування менеджеру з обслуговування гостей

КОМПАНІЯ:

Пристрасть сприяє продуктивності. InnVest досягає успіху, тому що наші люди люблять те, що ми робимо. Вся наша команда поділяє глибоко вкорінену пристрасть до світу гостинності та подорожей, яка виходить далеко за стіни наших офісів і готелів. Культура нашої компанії заснована на співпраці.

РОЛЬ:

Адміністратор стійки ресстрації робить внесок у загальний успіх готелю, забезпечуючи швидке та професійне задоволення потреб наших гостей, а також точне виконання всіх гостьових і фінансових операцій.

ПЕРЕВАГИ:

Працюючи на неповний робочий день, ця посада має право на безкоштовне харчування для персоналу, знижку на номери в рамках туристичної програми Go Hilton і участь у програмі рекомендацій співробітників.

ОСНОВНІ НАПРЯМИ ДІЯЛЬНОСТІ:

Обов'язки та відповідальність адміністратора включають, але не обмежуються наступним:

- Швидке та ввічливе реєстрування гостей у готелі; Готування до групового заїзду та виїзду та VIP-прибуття
- Виселення гостей з готелю; оброблення платежів клієнтів відповідно до встановлених політик і процедур.
- Оперативно відповідати на запити гостей; рекламування готельних послуг; закладів та торговельних точок; надання гостям такої інформації, як місцеві визначні пам'ятки та маршрути для підвищення рівня задоволення.
- Вирішує незначні скарги гостей; інформує супервайзера про серйозні проблеми, скарги, обурення або незадоволення гостей. Бронювання гостей або координація з центром бронювання.
- Завершені планування до прибуття, включаючи розподіл кімнат і запити гостей. Встановлення відповідної оплати для гостей.
- Ведення відділового обліку грошей, квитанцій, гостьових рахунків та інших форм кредиту; проводить усі нарахування; заповнення звіту касира, оформлення депозиту. Видання, контролювання та звільнення гостьових сейфів.
- Брати участь у ресстрації гостей у програмі лояльності до бренду та визначення лояльності високо цінних гостей у програмі.
- Швидке та доброзичливе реагування на запити або скарги гостей і вживання відповідних заходів. Слідування за тим, щоб гості були задоволені.
- Керування скринькою електронної пошти під час зміни, відповідаючи на різноманітні запити електронною поштою.
- Дотримуватися всіх правил і процедур, які діють у готелі.
- Дотримання усіх вказівок і стандартів щодо охорони здоров'я та безпеки. Забезпечення належної безпеки співробітників і гостей, допомагаючи в дотриманні належних аварійних процедур і процедур безпеки.

КОМПЕТЕНЦІ ТА ДОСВІД:

- Наявність неповного робочого дня до 21,5 годин на тиждень, з можливістю ранкової, денної та вечірньої зміни. Робота у вечірній час, у вихідні та святкові дні.
- Потрібне закінчення середньої школи, GED або еквівалент.
- Відмінне управління часом, організація та увага до деталей.
- Здатність виконувати багато завдань і працювати під сильним тиском/стресом у напружений час.
- Сильні комунікативні навички.
- Особлива увага надається тим, хто покаже зразкову роботу.
- Робота вимагає тривалого стояння, здатності допомагати з багажем вагою до 50 фунтів і постійного набору тексту/використання комп'ютера.
- Попередній досвід обслуговування клієнтів або готельний досвід є переважним.

InnVest Hotels є інклюзивним роботодавцем. Таким чином, ми вітаємо та заохочуємо заявки від людей з обмеженими можливостями. Проквиання надається за запитом для кандидатів, які беруть участь у всіх аспектах процесу відбору. Ми вдячні за всі заявки, однак ми зв'язуємося лише з тими кандидатами, які були відібрані для співбесіди.

Зацікавлені кандидати повинні надіслати резюме на lindsay.allison@hilton.com.