



Sheraton®
STOCKHOLM HOTEL

Guest Service Agent

Sheraton Stockholm Hotel söker en engagerad och flexibel Guest Service Agent till vår reception. Som Guest Service Agent välkomnar du gäster till hotellet, svarar på gästfrågor, bemöter gästönskemål och löser gästproblem. Du utför check-in, check-out och tar emot betalningar från gästerna. Du arbetar även med alla andra förekommande arbetsuppgifter såsom telefonväxel, post, väckning och projekt inom receptionen. I denna roll rapporterar du till Duty Manager.

Sheraton Stockholm Hotel är ett förstklassigt hotell beläget mitt i centrala Stockholm. Vi förfogar över 465 gästrum med komfort utöver det vanliga, en restaurang, lobbybar samt 15 konferensrum. Sheraton Stockholm Hotel ingår i den världsomspännande koncernen Marriott International, med mer än 5000 förstklassiga hotell världen runt.

Du är opretentiös och lagmotiverande individ som kan hålla många bollar i luften. Du brinner för service och har gästens upplevelse i fokus. Du är van vid att ifrågasätta interna processer och hitta nya metoder för att överträffa gästers förväntningar.

I denna tjänst förväntas du:

- tillgodose och överträffa gästernas förväntningar i en föränderlig miljö
- säkerställa ett snabbt, effektivt och välkomnande tillmötesgående mot alla gäster
- administrera ankomster och avresor
- ha full medvetenhet om hotellets status gällande beläggning och rumstillgång
- kommunicera och registrera all information runt feed-back samt klagomål enligt bestämda processer.
- vara uppmärksam på evenemang, VIP- och gruppankomster
- säkerställa att gästens omedelbara behov tillgodoses
- ha medvetenhet och bruka gästers namn och vara förtrogen med deras förväntningar
- upprätthålla allmän kunskap om hotellet (faciliteter, öppettider, program, F&B, avdelningar etc)
- säkerställa effektiv kommunikation och arbetsrelation med andra team och avdelningar
- främja goda relationer med alla interna och externa kunder.
- slutföra projekt i tid
- konsekvent möta / träffa avdelningens satta mål.

Du som söker förväntas uppfylla följande krav:

- Eftergymnasial utbildning - hotellrelaterad utbildning är meriterande.
- Minst 2 års erfarenhet inom besöksnäringen, erfarenhet av receptionsarbete är ett krav.
- Förmåga att tala, skriva och samtala fritt på engelska och svenska
- Förmåga att kommunicera på ytterligare språk är meriterande
- Kunskaper i Opera är meriterande
- Kunskaper i MS Office
- Måste kunna stå åtta timmar per dag och samtidigt bibehålla en leende och positiv attityd
- Förväntas vara flexibel i enlighet med de krav som verksamheten ställer
- Förmåga att lösa problem och att tänka klart i stress- eller nödsituationer
- Förmåga att anpassa sig till prioriteringar och förändringar i arbetsflödet
- Effektiv kommunikationsförmåga.
- Förmåga att arbeta individuellt och som en del av ett team med god samarbetsförmåga och en proaktiv inställning
- Kunna utföra arbetsuppgifter utan direkt tillsyn
- Utstrålar entusiasm, engagemang och stöder ständigt förbättringsarbete

Vill du veta mer om tjänsten svarar gärna Tina Kaikkonen, Front Office Manager (08-4123421) på dina frågor. Din skriftliga ansökan med CV och personligt brev vill vi att du e-mejlar snarast till: jobb.stockholm@sheraton.com.

Välkommen med din ansökan!