

احراز شغل		
سمت و عنوان شغلی	سن	سابقه‌ی کار (سال)
میزبان	حداکثر (.....) - حداقل (.....)	حداکثر (.....) - حداقل (.....)
مدیر مربوطه	ساعت حضور	نوع همکاری
مسئول سالن	ساعت پایان (.....) - ساعت شروع (.....)	تمام وقت ☐ پاره وقت ☐ پروژه‌ای ☐
جنسیت	وضعیت تأهل	نظام وظیفه
☐ خانم ☐ آقا ☐ فرقی ندارد	☐ متأهل ☐ مجرد ☐ فرقی ندارد	☐ سرباز ☐ پایان خدمت ☐ فرقی ندارد
مدرک تحصیلی	رشته‌ی و گرایش تحصیلی	نوع دانشگاه
خلاصه شرح شغل	دانش و مهارت	مهارت نرم افزاری
۱- استقبال و پذیرش مشتریان	۱- اصول پذیرایی و مهمان‌نوازی	۱- نرم افزار رزرو میز
۲- مدیریت ورود و استقرار مهمانان	۲- آشنایی با منوی مجموعه	۲- نرم افزار مدیریت رستوران (POS/ERP)
۳- ایجاد تجربه خوشایند برای مشتری	۳- مدیریت صف و رزرو	۳- Microsoft Word
۴- هماهنگی ظرفیت سالن	۴- اصول خدمات مشتری	۴- Microsoft Excel
۵- راهنمایی و پاسخگویی به مهمانان	۵- مدیریت ظرفیت سالن	۵- نرم افزار باشگاه مشتریان
مدارک معتبر ترجیحی	مهارت ارتباطی	خصوصیات جسمی و روحی
۱- گواهینامه خدمات مشتری	۱- فن بیان مناسب	۱- آراستگی ظاهری
۲- گواهینامه اصول تشریفات	۲- خوش برخوردی	۲- صبر و حوصله
۳- گواهینامه مهمان‌داری	۳- گوش دادن فعال	۳- روابط عمومی بالا
۴- گواهینامه مهارت‌های ارتباطی	۴- مدیریت شکایات اولیه	۴- انرژی و نشاط
۵- گواهینامه ICDL	۵- هماهنگی با تیم سالن	۵- مسئولیت‌پذیری
شرح شغل		
۱- استقبال گرم و حرفه‌ای از مشتریان هنگام ورود	۸- رسیدگی اولیه به درخواست‌ها یا نارضایتی‌های مشتریان و ارجاع آنها	
۲- خوشامدگویی و ایجاد اولین تجربه مثبت برای مهمانان	۹- نظارت بر نظم، تمیزی و آمادگی فضای ورودی	
۳- مدیریت رزروها و لیست انتظار مشتریان	۱۰- همکاری با پرسنل سالن برای مدیریت جریان ورود و خروج مشتریان	
۴- هدایت مشتریان به میز مناسب بر اساس ظرفیت سالن	۱۱- ثبت اطلاعات مشتریان و رزروها در سیستم	
۵- هماهنگی با مسئول سالن برای مدیریت میزها	۱۲- معرفی برنامه‌های ویژه، تخفیف‌ها یا باشگاه مشتریان در صورت نیاز	
۶- پاسخگویی به سؤالات اولیه مشتریان درباره خدمات و منو	۱۳- حفظ ظاهر حرفه‌ای و رعایت استانداردهای رفتاری مجموعه	
۷- اطلاع‌رسانی زمان انتظار در ساعات شلوغی	۱۴- ارائه گزارش مشکلات یا پیشنهادهای بهبود به مسئول سالن	
شاخص‌های ارزیابی عملکرد عمومی	شاخص‌های ارزیابی عملکرد تخصصی	
۱- انضباط فردی و رعایت مقررات	۱- رضایت مشتریان از پذیرش	
۲- تعهد سازمانی و حفاظت از منافع شرکت	۲- دقت مدیریت رزروها	
۳- مهارت ارتباطی و همکاری تیمی	۳- سرعت استقرار مشتریان	
۴- مسئولیت‌پذیری و بلوغ حرفه‌ای	۴- رعایت استانداردهای پذیرش	
۵- یادگیری، توسعه و پذیرش تغییر	۵- کیفیت تعامل با مهمانان	