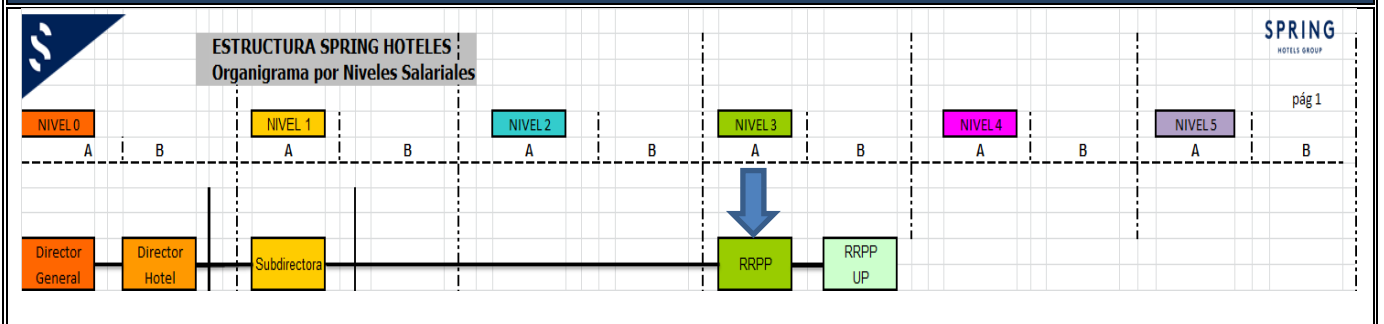




DESCRIPCIÓN DEL PUESTO DE TRABAJO			
Nombre del puesto:	RELACIONES PÚBLICAS		
Departamento:	RRPP		
Área Funcional:	RRPP	Nivel/grupo:	Nivel 3 / A
Dependencia jerárquica:	SUBDIRECTOR/A	Supervisa Personal:	NO
Turno/horario:			
Misión de Puesto:	Gestionar la imagen del hotel de cara al público, coordinar y atender las necesidades de los clientes, organizar eventos y actividades ocurrientes en el establecimiento y gestionar la información interdepartamental según incidencias/eventos con el objetivo de obtener la máxima satisfacción del cliente durante su experiencia en nuestras instalaciones		
COMPETENCIAS GENÉRICAS			
NOMBRE		DESCRIPCIÓN	
Orientación al cliente		Capacidad de comprender y administrar las relaciones con los clientes internos, promoviendo y manteniendo una sólida red de clientes y/o asociaciones. Implica asegurar que la organización / departamento cumpla sus compromisos comerciales, mediante la provisión de productos y servicios de alta calidad.	
Trabajo en equipo y cooperación		Implica trabajar en colaboración con otros, formar parte de un grupo, trabajar juntos y tener un interés genuino por los demás, como opuesto a hacerlo en forma individual o competitiva. Es la vocación por participar y hacer participar a los demás en la construcción de la visión compartida. Quien posea esta competencia será capaz de construir equipos de alto desempeño y ayudar a otros a través de la confianza, delegación, participación y coaching.	
Vocación por la calidad de productos y proyectos		Actuar para lograr los más altos estándares de calidad en su entorno. Se refleja en la continua evaluación de la información reflexionando sobre cómo se está realizando el trabajo. Implica insistencia para que los roles y las funciones estén impecablemente coordinadas.	
Autocontrol		Capacidad de mantener el control y la calma ante situaciones difíciles, para lograr objetivos personales u organizacionales. Implica el manejar con energía y motivación condiciones constantes de estrés.	
Comunicación		Capacidad para generar y transmitir información asertiva, oportuna y bidireccional, adecuando el lenguaje verbal y no verbal a las distintas audiencias, para lograr los objetivos establecidos.	
Flexibilidad		Capacidad para adaptarse y trabajar eficazmente en variadas situaciones, con personas o grupos diversos. Quien posea esta competencia será capaz de comprender y valorar posturas distintas o puntos de vista encontrados, adaptando su propio enfoque a medida que la situación cambiante lo requiera y promoviendo los cambios de la organización o de las responsabilidades a su cargo.	
Sensibilidad Interpersonal		Es la capacidad de interpretar y entender los pensamientos, la conducta, los sentimientos y las preocupaciones de las personas (pares, colaboradores o superiores) expresados de manera verbal y no verbal. Implica tener empatía y habilidades de observación.	
Orientación a resultados		Preocupación por establecer, aceptar y lograr metas desafiantes. Implica intentar mejorar / superar estándares de propios rendimientos pasados, des desempeño de los demás o bien lograr algo que nadie antes haya conseguido, sin resignarse ante las dificultades.	



**ORGANIGRAMA**



**EXIGENCIAS DEL PERFIL**

<b>Formación reglada mínima:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- FP Grado Superior en Alojamientos Turísticos</li> <li>- Diplomatura/Grado del Turismo</li> </ul>						
<b>Formación requerida:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pautas básicas de actuación en emergencias</li> <li>- Manipulador de alimentos básico</li> <li>- Prevención de Riesgos Laborales (básico)</li> <li>- Navision</li> </ul>						
<b>Formación recomendable:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención al Cliente</li> <li>- Up-selling y cross-selling</li> <li>- HOT094_3: Recepción en alojamientos</li> </ul>						
<b>Formación corporativa:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protocolo de Acoso</li> <li>- Plan de Igualdad</li> <li>- ADN Spring</li> <li>- Portal del Empleado</li> <li>- Gestión de Residuos</li> </ul>						
<b>Competencias técnicas:</b>	<p>UC0263_3: Ejecutar y controlar el desarrollo de acciones comerciales y reservas.</p> <p>UC0264_3: Realizar las actividades propias de la recepción.</p> <p>UC0265_3: Gestionar departamentos del área de alojamiento.</p> <p>UC1057_2: Comunicarse en inglés, con un nivel de usuario independiente, en las actividades turísticas</p>						
<b>Experiencia:</b>	Mínimo de 3 años como Relaciones Públicas						
<b>Conocimientos:</b>	<table border="1"> <tr> <td><b>Idiomas Obligatorios</b></td> <td>Inglés (nivel C1) Alemán (nivel B2) Español (nivel C1)</td> </tr> <tr> <td><b>Idiomas Recomendables</b></td> <td>Holandés (nivel B1) Francés (nivel B1)</td> </tr> <tr> <td><b>Ofimática:</b></td> <td>Office a nivel de usuario</td> </tr> </table>	<b>Idiomas Obligatorios</b>	Inglés (nivel C1) Alemán (nivel B2) Español (nivel C1)	<b>Idiomas Recomendables</b>	Holandés (nivel B1) Francés (nivel B1)	<b>Ofimática:</b>	Office a nivel de usuario
	<b>Idiomas Obligatorios</b>	Inglés (nivel C1) Alemán (nivel B2) Español (nivel C1)					
	<b>Idiomas Recomendables</b>	Holandés (nivel B1) Francés (nivel B1)					
<b>Ofimática:</b>	Office a nivel de usuario						

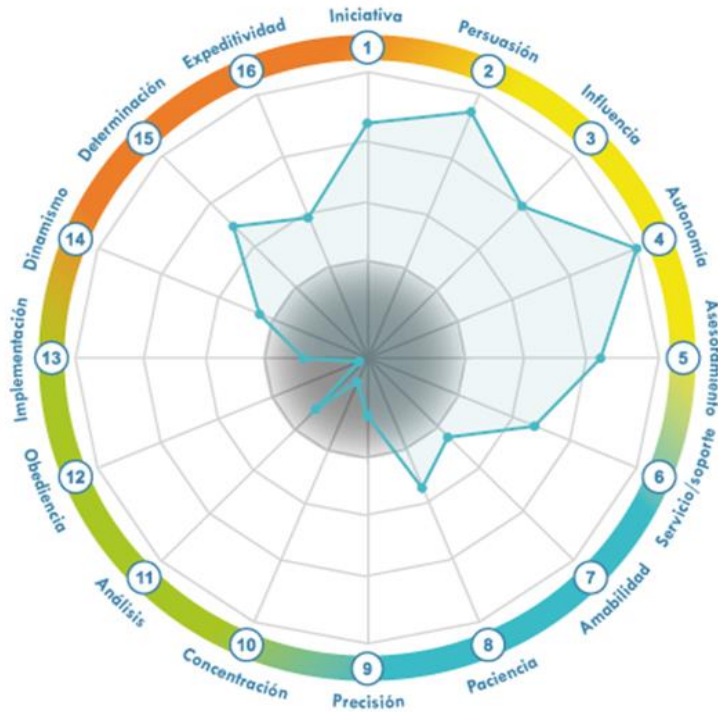


### RESPONSABILIDADES Y TAREAS

- Puesta en marcha de un programa de relaciones públicas con los diferentes públicos, tanto a corto, medio y largo plazo.
- Elaborar y analizar las encuestas de satisfacción cumplimentadas por los clientes.
- Investigar de la opinión pública sus actitudes y expectativas.
- Tomar medidas para prevenir, descubrir y eliminar cualquier malentendido.
- Proyectar la imagen e identidad corporativa.
- Participar en reuniones de los jefes/as de los departamentos
- Conocer y clasificar los diversos públicos de la entidad.
- Informar y recomendar a los clientes los servicios que se ofrecen en las instalaciones: tipo de carta y número de restaurantes, instalaciones deportivas, excursiones y actividades dentro y fuera de las instalaciones.
- Atender las peticiones y quejas planteadas por los clientes, de forma que se les facilite el máximo nivel posible de satisfacción, confort y seguridad.
- Informar a los clientes según los proyectos de mantenimiento / obras que se realicen en las instalaciones que puedan afectar durante la estancia en el hotel.
- Contribuir a la mejora del comportamiento ambiental del establecimiento, siendo un ejemplo para los demás.
- Fomentar las buenas relaciones entre el personal y los públicos internos y externos de la empresa.
- Colaborar con la Dirección para hacer frente a situaciones de crisis.
- Facilitar a los clientes las gestiones en caso de robo, accidentes o trámites con la administración.
- Recoger y transmitir a la Dirección/Responsable de Calidad los comentarios de clientes y su nivel de percepción de calidad para que ellos establezcan las medidas necesarias para corregir tendencias negativas.



PERFIL CONDUCTUAL ADAPTADO AL PUESTO



**Nota: La descripción de puesto anterior No es una lista exhaustiva de funciones y responsabilidades sino que está abierta a ser actualizada según las necesidades de la empresa.**

Declaro que he recibido la Descripción de Puesto de mi categoría profesional de Spring Hoteles, confirmo que la entiendo y asumo el compromiso de consolidar dicha categoría según los requisitos y competencias exigidas, para lo cual la empresa me ha informado que cuento con un plazo máximo de 2 años y con la plataforma de la Universidad Spring para apoyarme en mi desarrollo profesional.

**Nombre y Apellidos:**

**Centro de trabajo:**

**Fecha:**

**Firma:**