

2020年 4月 13日

職務経歴書

氏名：市ノ川 蓮

・職務経歴

Accor Hotels pullman Auckland

正社員

社員数

280000名

勤務期間

2019年5月～2020年2月

業種

旅行・宿泊・レジャーーホテル・旅館・宿泊施設

職種

販売・サービス職ー宿泊施設・ホテルーフロント業務・予約受付

・職務内容

2019年5月～2020年2月

【所属】 Accor hotels Pullman Auckland Receptionist

[ホテル規模] 客室数340

[所属部署メンバー数] 18名

[勤務スタイル] シフト制 勤務時間：約180時間/月（夜間勤務も含む） 休日：8日以上/月

【担当業務】

■フロント業務（一日対応数約120組）

- ・お出迎え業務
- ・チェックイン・チェックアウトの手続き
- ・お部屋へのご案内
- ・コンシェルジュ（館内施設のご案内、周辺の観光案内、タクシー・観光バス、航空券などの予約手配など）
- ・共用部分や部屋の施設点検・保持

■宿泊予約（一日対応数約50件）

- ・宿泊プランの提案、販売
- ・予約客管理（電話・インターネットでご予約されるお客様の管理、受付）
- ・各大手旅行代理店の客室在庫管理
- ・インターネットの予約管理（在庫数管理、投稿・口コミへの回答など）

【ポイント】

- ・会話は勿論、日本からのお客様がいらしゃった際にはビジネス上での日英通訳もしておりましたので英語でのコミュニケーションに支障はありません。
- ・常にお客様が望む以上のサービスをするべく、お客様一人一人を理解し、5つ星ホテルに相応しい一手先のサービスを心掛けておりました。

- ・インターネットを使った販促（アンケート回答者へのプレゼント施策など）で新規顧客獲得、リピーター増に努めました。
- ・ホテル唯一の日本人従業員として、語学だけでなく「おもてなし」の精神でもって接客に当たり、ホテルにおいて唯一無二の存在となるよう意識、行動してきました。

以上

給与（年収）

350万円

■資格・スキル

- ・高等学校教諭一種免許
- ・英語スキル：ビジネスで円滑なコミュニケーションが可能
会話力：打ち合わせや交渉ができる
読解力：資料・報告書などの読解には支障が無い
作文力：辞書を用いて報告書やレターを正しく書ける

以上