

Front desk on safaritalon hermokeskus

Millaista se on?

Front desk -työntekijä on ensimmäinen kontakti asiakkaan ja safarifirman välillä. Front desk -työntekijä etsii asiakkaalle parhaiten hänen toiveisiinsa sopivan safarin ja varaa sen. Hän hoitaa varausta eteenpäin. Front desk -työntekijänä myyt asiakkaalle tuotteen, jonka opas lunastaa safarilla. Frontti on jatkuvassa vuorovaikutuksessa työnjohdon, oppaiden ja alihankkijoiden kanssa. Front desk on merkittävässä roolissa siinä, että asiat sujuvat kaikkien kannalta joustavasti.

Fronttina tehtäviisi kuuluvat safareiden myynti ja maksujen vastaanotto, samoin kuin frontin yhteydessä olevan matkamuistomyymälän hoito. Sähköposteihin sekä puheluihin vastaaminen on oleellinen osa päivittäistä työnkuvaa, sekä joissain kohteissa myös avustaminen asiakkaiden varustuksessa. Tiukatkaan tilanteet eivät ole frontille vieraita ja joskus työssä täytyy kohdata hankaliakin asiakkaita.

Mitä odottaa?

Front deskin työpäivä voi olla rauhallinen ja kaikki sujuu kuten on suunniteltu. Toisina päivinä yhdenkin safarin myöhästyminen voi aiheuttaa lumipallona etenevän vyöryn, jonka keskellä on toimittava rauhallisesti ja tarkoituksenmukaisesti suuri kokonaisuus hahmottaen.

Frontin päivä alkaa tarkistamalla tulevan päivän kulku. Hän vastaa sähköpostikyselyihin ja puhelimeen neuvoen asiakkaita parhaansa mukaan myös muissa kuin safareihin liittyvissä asioissa. Hän ottaa saapuvat ryhmät vastaan ja ohjeistaa heitä, kunnes opas ottaa asiakkaat haltuunsa. Frontti kommunikoi alihankkijoiden ja työnjohdon kanssa safarien kapasiteeteista, muutoksista ja viime hetken peruutuksista. Illalla front desk tilittää päivän, pankittaa rahat ja varmistaa, että seuraava päivä on kunnossa hakuaikoineen, -paikkoineen ja uusine asiakkaineen.

Front desk -työntekijä on ennen kaikkea asiakaspalvelija. Front desk -työntekijä on tarkka, vastuullinen, oma-aloitteinen ja joustava. Frontissa tarvitaan paineensietokykyä ja hyviä vuorovaikutustaitoja sekä järjestelmällisyyttä. Yksityiskohdille ja erilaisten ihmisten käsittelylle on hyvä olla silmää. Frontissa on käytössä erilaisia varaus- ja muita järjestelmiä, joten hyvät tietotekniset taidot ovat tärkeitä. Työskentely-ympäristömme on erittäin kansainvälinen, joten toinen työkielimme on suomen lisäksi englanti. Tämän lisäksi myös muu kielitaito, erityisesti ranska ja espanja, ovat eduksesi. Useimmissa kohteissa edellytetään myös ajokorttia sekä ajotaitoa.

Miten homma toimii?

Front desk -työntekijät perehdytetään käytettäviin järjestelmiin. He käyvät eri alihankkijoiden luona tutustumassa paikkoihin ja ottavat osaa safareihin, jotta saavat ensi käden tietoa siitä, millaisia myytävät tuotteet käytännössä ovat.

Front Desk -työntekijä työskentelee kohteesta riippuen marraskuusta huhtikuulle. Lapland Safaris on savuton työpaikka.

