

# ***NOBU HOTEL***

## BARCELONA

### **JOB DESCRIPTION**

**Location:** Nobu Hotel Barcelona

**Department:** F&B

**Position:** Floor Manager

**Reports to:** AGM

**Additional Reporting**

**Lines:** GM, F&B Director

---

#### **Resumen del puesto:**

El/la Floor Manager es responsable de la supervisión de los/as capitanes, camareros/as y ayudantes de camarero/a de Nobu Restaurant. Cuando sea necesario, dirige y coordina todos los servicios de comidas y bebidas durante su turno. Forma al equipo de Nobu Restaurant y supervisa el cumplimiento de las normas y estándares de Nobu.

Deberá mantener y desarrollar el más alto nivel de relaciones con los clientes. Gestionar todas las peticiones, quejas y consultas de los clientes y asegurarse de que todos los aspectos se comunican a los departamentos respectivos (Ventas, Eventos, Cocina, Director de F&B, Banquetes, etc).

#### **Responsabilidades:**

- Gestionar los puntos de venta de comida y bebida de acuerdo con los más altos estándares y cumplir con los procedimientos y políticas de Nobu.
- Formar al personal y asegurarse de que cumple las normas de Nobu.
- Mantener el flujo en la sala y ayudar en todas las áreas del restaurante
- Mantener excelentes relaciones con los clientes
- Mantener excelentes relaciones con el equipo de cocina.
- Ayudar a garantizar que el personal sigue las normas correctas proporcionando consejos positivos y orientación práctica al personal durante el servicio.
- Orientar y motivar al personal y comprometerse a servir a los clientes al estilo Nobu.
- Contribuir en la formación del personal de acuerdo con los estándares de la empresa.
- Flexibilidad en la cobertura de otros puntos de venta del hotel y de horarios.
- Garantizar que las reuniones se desarrollen sin problemas y que se comparta toda la información.
- Ayudar a garantizar que todo el personal cumple las normas de los establecimientos de F&B y realiza su trabajo correctamente.
- Atender a las reuniones semanales de managers.
- Controlar sobre el stock del material del restaurante
- Apertura y cierre de caja
- Tener conocimiento completo sobre los espacios y horarios de todos los puntos del hotel.
- Ser capaz de desarrollar las funciones de un ayudante de camarero, camarero, Captain y hostess del restaurante de forma excelente y desempeñarlas cuando sea necesario.
- Conteo y distribución mensual de propinas.
- Llevar a cabo de forma periódica inventarios de material.
- Mantener una comunicación efectiva con otros departamentos en todo momento.
- Mantener actualizadas las hojas de registro de horas del personal.

- Asumir la organización y dirección de la operación del servicio y de banquetes en ausencia de un manager de más alta posición.
- Dirigir las reuniones diarias con el personal en ausencia de un manager de más alta posición.
- Hacer todas las tareas de cierre de restaurante (cierre de caja, cierre de Micros, envío del reporte diario a Nobu Corporate, envío de reportes internos y actualización de nuestras cifras).
- Involucrarse en el crecimiento del personal.
- Asegurarse de que se cumplen las formaciones y exámenes del equipo.
- Hacer cumplir todas las reglas de RRHH de Nobu Barcelona
- Asegurarse de que todas las nuevas incorporaciones atraviesen el proceso de Onboarding según nuestros estándares.
- Reporta cualquier incidencia o avería del hotel en Hubos.
- Realiza los pedidos internos de material de oficina requerido para el servicio.
- Hace seguimiento de las reseñas publicadas en los portales online y Sevenrooms.
- Controlar que todos los miembros del equipo realizan un correcto fichaje en Factorial.
- Asegurarse de que siempre hay suficientes menús impresos y en caso contrario, imprimir más.
- Mantener la confidencialidad sobre los temas tratados entre el equipo de gerencia y reuniones con otros departamentos.
- Definir todas nuestras reglas internas y aplicar medidas disciplinarias según corresponda.

### **Requisitos:**

- **Formación mínima:** Bachillerato o certificado de formación profesional equivalente. Se prefiere cierta formación universitaria o un título universitario. Preferible titulación en gestión hostelera.
- **Experiencia:** Experiencia mínima de 2 años en puestos de responsabilidad y preferible en la industria de lujo, hoteles, restaurantes gastronómicos.
- **Comunicación:** Nivel alto de inglés y español. Valorable conocimiento de otros idiomas.
- **Competencias:** Liderazgo y gestión de equipos. Resolución de problemas. Flexibilidad. Escucha activa. Inteligencia emocional. Atención al cliente. Comunicación asertiva. Compromiso. Responsabilidad. Paciencia. Habilidad para trabajar bajo presión. Buena comunicación no verbal. Ser observador y detallista.
- **Grooming:** Todos/as los empleados/as de Nobu Hotel Barcelona deberán adaptarse manteniendo un aspecto cuidado siguiendo los estándares de la compañía. (Appearance & Grooming Nobu Hotel Barcelona)

HE LEÍDO Y COMPRENDO LA INFORMACIÓN SOBRE LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y POR LA PRESENTE DECLARO QUE PUEDO REALIZAR LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL TRABAJO CON O SIN ADAPTACIONES RAZONABLES.

\_\_\_\_\_  
Nombre del Manager/Responsable

\_\_\_\_\_  
Firma empleado

\_\_\_\_\_  
Date