

NOBU HOTEL

BARCELONA

Descripción del puesto

Posición: Outlets Manager	
Department: F&B	Reporte: F&B Director

Resumen del puesto

Como Outlets Manager, liderarás y coordinarás las operaciones diarias de los puntos de venta de Food & Beverage asignados, incluyendo Breakfast, Kozara, Rooftop, IRD, Minibar, y Banquetes en ausencia de sus responsables directos. Este rol asegura que todas las experiencias de servicio cumplen con los estándares de la marca Nobu, fomenta una cultura de servicio proactiva, gestiona el rendimiento del equipo, y asegura que el inventario, los sistemas, y los incidentes operativos son adecuadamente monitorizados y seguidos.

FUNCIONES PRINCIPALES

40% Supervisión de las operaciones de los puntos de venta y del equipo

- Supervisar las operaciones diarias y el rendimiento del equipo en los puntos de venta Breakfast, Kozara, Rooftop, IRD, Minibar y Banquetes.
- Garantizar que el flujo de servicio, la preparación del personal, la interacción con los clientes y el ambiente del punto de venta se ajusten a las expectativas de la marca.
- Proporcionar liderazgo durante el servicio y garantizar que se siguen los procedimientos adecuados de preapertura y cierre.
- Apoyar a otros departamentos y participar en la cobertura de otros puntos de venta cuando sea necesario.

20% Tareas administrativas y gestión de nóminas

- Preparar y gestionar el archivo mensual de nóminas, incluyendo el seguimiento y la supervisión de las horas del equipo, los turnos de noche y los saldos del banco de horas en todos los puntos de venta de F&B.
- Consolidar los archivos de distribución de propinas y garantizar una asignación precisa entre los miembros del equipo.
- Actualizar y alinear periódicamente los sistemas Micros, incluyendo precios, menús y configuraciones para reflejar las necesidades operativas.
- Actualizar e imprimir los menús según sea necesario, asegurándose de que el contenido, los precios y el formato sean precisos y se ajusten a los requisitos operativos y de marketing.

15% Gestión de incidencias, experiencia del cliente y recuperación del servicio

- Registrar y hacer un seguimiento de los problemas relacionados con el mantenimiento, la limpieza o el servicio en HUB OS con descripciones claras y una categorización adecuada.

NOBU HOTEL

BARCELONA

- Colaborar con Ingeniería, Limpieza o TI para garantizar la resolución oportuna de los tickets abiertos.
- Formar a los miembros del equipo en el uso de HUB OS para la notificación y el seguimiento eficaces de las incidencias.
- Estar presente en las zonas de clientes durante las horas punta para interactuar con los clientes y abordar directamente los problemas o las quejas sobre el servicio.
- Garantizar la satisfacción de los clientes mediante la recuperación y compensación adecuadas del servicio cuando sea necesario, y documentar los comentarios para futuras mejoras.

10% Control de inventario y gestión de costes

- Gestionar el inventario de suministros, equipos y bebidas de cada establecimiento.
- Realizar recuentos periódicos de inventario en coordinación con el departamento de control de costes.
- Garantizar que se mantienen los niveles de paridad y que las compras se ajustan al presupuesto y a las tendencias de consumo.
- Supervisar las roturas, el deterioro y las pérdidas, aplicando las medidas correctivas necesarias.

5% Apoyo en ausencia del Manager de IRD / Minibar y Banquetes

- Supervisar el servicio y la logística de IRD y Minibar durante la ausencia de su responsable.
- Apoyar la preparación, dotación de personal y ejecución de la operación de Banquetes cuando sea necesario.
- Garantizar la documentación y comunicación adecuadas durante estas transiciones.

5% Garantía de calidad y cumplimiento de las normas de higiene

- Realizar revisiones diarias y controles de calidad en todos los puntos de venta.
- Colaborar con los servicios culinarios, de mayordomía y de limpieza para mantener los estándares de limpieza y seguridad alimentaria.
- Garantizar el cumplimiento de los protocolos de gestión de residuos y reciclaje de acuerdo con la normativa local y de la marca.

5% Formación y desarrollo del equipo

- Proporcionar formación en el puesto de trabajo y retroalimentación en tiempo real al personal. Consolidar un plan de formación mensual.
- Apoya la incorporación de nuevos empleados y asegura la alineación del equipo con la filosofía de servicio de Nobu.
- Participa en las evaluaciones de rendimiento y contribuye a los planes de desarrollo del equipo.

FUNCIONES DE APOYO

- Completar y entregar con precisión los traspasos de turno y los registros de salida.
- Participar en auditorías, revisiones de PNT e implementación de herramientas digitales.
- Contribuir a la mejora continua de las operaciones, la prestación de servicios y el compromiso de los clientes.

NOBU HOTEL

BARCELONA

OBJETIVOS CORPORATIVOS

- Garantizar el cumplimiento de los Estándares de Servicio de la Marca Nobu (BSS)
- Alcanzar los objetivos de satisfacción del cliente, control de inventario, eficiencia de costes y compromiso del equipo.
- Promover la colaboración y la comunicación interdepartamental mediante herramientas como HUB OS y reuniones periódicas.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y APTITUDES PARA EL PUESTO

- Dominio del inglés y del español (hablado y escrito).
- Experiencia de liderazgo en puntos de venta de F&B en hoteles, incluida la gestión de inventarios y sistemas.
- Detallista, organizado y con capacidad de motivación de equipos y coordinación interdepartamental.
- Capaz de manejar la presión, resolver incidentes rápidamente y trabajar de forma independiente.
- Se valorarán conocimientos de HUB OS, Opera PMS o sistemas similares.

FORMACIÓN Y EXPERIENCIA

Formación: Licenciatura en Gestión de Hostelería o campo relacionado preferido. Se acepta experiencia equivalente.

Experiencia: Al menos 2 años en un puesto de supervisión o dirección dentro de las operaciones de F&B del hotel, preferiblemente supervisando múltiples puntos de venta.

NOBU HOTEL

BARCELONA

GROOMING:

Se espera que los empleados de Nobu Hotel Barcelona se adapten y mantengan un aspecto cuidado siguiendo las normas de la empresa. (Apariencia y aseo personal)

HE LEÍDO Y COMPRENDO LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN LA DESCRIPCIÓN DEL PUESTO Y POR LA PRESENTE DECLARO QUE SOY CAPAZ DE REALIZAR LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL PUESTO Y CUMPLIR TODOS LOS REQUISITOS DEL MISMO.

Nombre y firma del responsable

Firma del empleado

Fecha