

# ***NOBU HOTEL***

## BARCELONA

### **JOB DESCRIPTION**

**Location:** Nobu Hotel Barcelona

**Department:** Front Office

**Assistant Front Office**

**Position:** **Manager**

**Reports to:** Director of Rooms

**Additional Reporting lines:** General Manager

---

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

El/la Ayudante del Manager de Recepción es responsable de la calidad y precisión diaria del trabajo realizado por el personal de recepción. El/la Asistente del Manager de Recepción se encargará de mantener los más altos estándares de funcionamiento relacionados con la satisfacción de los clientes en las operaciones generales de la Recepción.

#### **Responsabilidades:**

- Conocer perfectamente y cumplir todas las políticas, procedimientos y normas de servicio del departamento.
- Anticiparse a las necesidades de los clientes, responder con prontitud y atender a todos los clientes, independientemente de lo ocupados que estén y de la hora del día.
- Mantener siempre relaciones positivas con los clientes.
- Resolver las quejas de los clientes, garantizando su satisfacción.
- Supervisar y mantener la limpieza y la organización de las áreas de trabajo asignadas.
- Mantener un conocimiento completo en todo momento de:
  - Todas las características/servicios del hotel, horarios de atención.
  - Todos los tipos de habitaciones, números, distribución, decoración, detalles y ubicación.
  - Todas las tarifas de habitaciones, paquetes especiales y promociones.
  - El recuento diario y las llegadas y salidas previstas.
  - La disponibilidad de habitaciones para cada día.
  - Las actividades internas programadas para grupos, los lugares y los horarios.
  - Todas las políticas y procedimientos del hotel y del departamento.

- Completar los pedidos para reponer las faltas o los artículos adicionales necesarios para la actividad prevista.
- Garantizar que la información actualizada sobre tarifas, paquetes y promociones esté disponible en la recepción y que todo el personal esté informado al respecto.
- Controlar todas las asignaciones de habitaciones asegurándose de que las reservas se registran y supervisan con precisión para garantizar una ocupación y unos ingresos óptimos.
- Asistir al Manager de Recepción en la contratación, entrenamiento, despido y programación de horarios de acuerdo con las directrices de dotación de personal y las previsiones laborales.
- Supervisar el rendimiento, la asistencia, las actitudes, el aseo y la conducta del personal.
- Dirigir la reunión previa al turno con el personal y revisar toda la información pertinente a la actividad del día.
- Supervisar constantemente el rendimiento del personal en todas las fases del servicio y las funciones laborales; rectificar cualquier deficiencia con el personal respectivo, incluido el personal de recepción, el personal de botones y el de la puerta.
- Garantizar el mantenimiento de los procedimientos de registro de entrada y salida de los huéspedes; anticiparse a las situaciones críticas y ayudar siempre que sea necesario para aliviar la presión y procesar al huésped con rapidez.
- Supervisar los registros de comunicación y asegurarse de que se da curso a las solicitudes de los huéspedes en un plazo razonable.
- Ayudar al personal en sus funciones para garantizar un servicio óptimo a los huéspedes.
- Ayudar a los huéspedes a informar en caso de artículos perdidos/robados al departamento de Guest experience, siguiendo la política del hotel.
- Cumplir los requisitos del hotel en caso de accidentes o lesiones de huéspedes/empleados y en situaciones de emergencia.
- Supervisar y garantizar que todos los procedimientos de caja cumplen las políticas y normas contables:
  - Bancos contratados
  - Déficit/exceso
  - Cargos por salida tardía
  - Caja chica/pagos
  - Ajustes
  - Gastos de contabilización
  - Cambio de dinero para huéspedes

- Métodos de pago/procesamiento
- Liquidación de cuentas
- Informes de cierre
- Informes de caja
- Balance de recibos
- Dar de baja recibos
- Asegurar bancos
- Revisar los no-shows de la noche anterior, verificarlos y garantizar su facturación.
- Ayudar al departamento de Finanzas a investigar todos los cargos en disputa y ponerse en contacto con los huéspedes cuando sea necesario para explicarles las disputas relativas a los procedimientos de recepción.
- Garantizar que todos los VIP se registren previamente de acuerdo con las normas. Supervisar las llegadas de VIP; saludarles y acompañarlos a su habitación.
- Trabajar en estrecha colaboración con el departamento de housekeeping para garantizar el estado exacto de cada habitación, la preparación de las habitaciones para el check-in y para informar de las preocupaciones de los huéspedes.

#### **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:** Dos años de experiencia en recepción en hoteles de lujo y un año de experiencia como supervisor.
- **Conocimientos técnicos:** Capacidad para utilizar programas y equipos informáticos. Capacidad para manejar con facilidad el teclado del ordenador. Se valorarán los conocimientos de Opera. Capacidad para aprender y comunicarse eficazmente a través de los canales de comunicación de la empresa.
- **Comunicación:** Capacidad para comprender y hablar inglés, para entender y responder a la información y atender las solicitudes avanzadas de los huéspedes tanto verbalmente como por escrito. Preferible conocimiento de otros idiomas.
- **Competencias:** Liderazgo. Resolución de problemas. Flexibilidad. Inteligencia emocional. Atención al cliente. Comunicación asertiva. Compromiso. Responsabilidad. Capacidad de organización y gestión del tiempo.
- **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 ENTIENDO LA INFORMACIÓN EN LA DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO Y POR LA PRESENTE DECLARO QUE PUEDO REALIZAR LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL TRABAJO Y CUMPLIR CON TODOS LOS REQUISITOS DEL TRABAJO.*

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del responsable

\_\_\_\_\_  
Firma del empleado/a

\_\_\_\_\_  
Fecha