

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona
Department: Front Office
Position: **Front Office Agent**
Reports to: Front office supervisor/ Front office assistant manager
Additional Reporting lines: Front Office manager
Director of Rooms

Resumen del puesto:

Realizar el check-in/check-out de los huéspedes del hotel de forma cortés y eficiente; procesar todos los pagos de acuerdo con los requisitos establecidos por el hotel. Proporcionar información y asistencia a todos los huéspedes y visitantes.

Responsabilidades:

- Tener un conocimiento completo y cumplir con todas las políticas/procedimientos/normas de servicio del departamento.
- Realizar el registro de entrada y salida de los huéspedes, asegurándose de que se recibe el crédito adecuado, se anotan y cumplen las peticiones especiales y se establece la información precisa.
- Anticiparse a las necesidades de los huéspedes, responder con prontitud y reconocer a todos los huéspedes.
- Mantener siempre relaciones positivas con los huéspedes.
- Resolver las quejas de los huéspedes, 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; las llegadas y salidas previstas.
 - la disponibilidad de habitaciones para cada día.
 - las actividades de grupo programadas para cada día.

- Tener la caja asignada y asegurar la exactitud de los dineros contratados. Mantener la caja segura en todo momento.
- Contestar al teléfono del departamento dentro del número de timbres especificado por las directrices de la propiedad.
- Avisar a los huéspedes de cualquier mensaje, correo, fax, etc. que se reciba para ellos.
- Comunicar a los huéspedes los servicios y comodidades del hotel.
- Comunicar las llegadas VIP al personal designado para escoltar y entregar las comodidades.
- Archivar las tarjetas de registro y los vales en el cubo por número de habitación.
- Documentar todas las peticiones, quejas o problemas de los huéspedes.
- Comunicar toda la información pertinente a los Front Office assistant Manager, Manager, supervisores y compañeros.

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 preferentemente en sector de lujo.
- **Conocimientos técnicos:** Capacidad para utilizar programas y equipos informáticos. Capacidad para manejar con facilidad el teclado del ordenador. Valorable conocimientos de Opera.
- **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:** 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.
- **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