

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona
Department: Front Office
Position: **Director of Front Office**
Reports to: Hotel Manager

Additional Reporting lines: General Manager

Resumen del puesto:

El/la directora/a de Recepción es responsable de liderar y supervisar todas las operaciones del área de Recepción, asegurando una experiencia excepcional para los huéspedes, completamente alineada con los estándares de la marca Nobu. Este puesto gestiona y optimiza el desempeño de los departamentos de Recepción, Servicios en el Lobby, Botones y Guest Experience garantizando la excelencia en cada punto de contacto con el cliente. A través de un liderazgo inspirador, el/la directora/a de Recepción fomenta una cultura de hospitalidad auténtica, anticipa las necesidades de los huéspedes, resuelve los desafíos con creatividad y promueve la lealtad del cliente y la reputación de la marca.

Responsabilidades:

40% Liderazgo en Operaciones de Recepción

- Dirigir y supervisar todas las áreas de Recepción: Recepción, Concierge, PBX y Guest Experience.
- Fomentar una colaboración fluida con los departamentos de Housekeeping, F&B, Spa y otras áreas para garantizar una prestación de servicios impecable.
- Mantener una presencia sólida y visible en las áreas de atención al huésped, interactuando con los clientes y motivando al equipo.

30% Gestión del Viaje del Huésped

- Liderar la experiencia completa del huésped, desde la comunicación previa a la llegada hasta el seguimiento posterior a la estancia.
- Supervisar personalmente a los huéspedes VIP y clientes recurrentes, asegurando una experiencia altamente personalizada y exclusiva.

- Anticiparse proactivamente a las necesidades de los huéspedes, resolviendo incidencias con eficiencia y discreción para fortalecer la lealtad.

10% Optimización de Procesos y Tecnología

- Revisar y perfeccionar continuamente los procesos operativos para maximizar la eficiencia y la calidad del servicio.
- Garantizar el más alto nivel de precisión y coherencia en los datos, perfiles y reservas de huéspedes dentro del sistema Opera PMS.
- Supervisar y optimizar el uso de Alliants para mejorar la interacción con los huéspedes, agilizar la comunicación y reforzar la efectividad operativa.

10% Aseguramiento de la Calidad y Estándares de la Marca

- Colaborar con el/la Quality Supervisor para asegurar el estricto cumplimiento de los estándares de la marca Nobu en todas las operaciones de Recepción y las interacciones con los huéspedes.
- Proporcionar supervisión estratégica y apoyo en las auditorías de calidad, asegurando que los hallazgos se aborden y las mejoras se implementen de manera efectiva.
- Colaborar con los jefes de departamento para consolidar una cultura de excelencia e innovación en la prestación del servicio al huésped.

10% Desarrollo y Capacitación del Equipo

- En colaboración con el/la Quality Supervisor, diseñar e implementar programas de formación, mentoría y coaching para mantener un equipo de Recepción de alto rendimiento.
- Fomentar una cultura de excelencia, atención al detalle y orgullo en representar la filosofía de servicio de Nobu.
- Asegurar que las iniciativas de desarrollo estén alineadas con los estándares de la marca e integradas de manera constante en las operaciones diarias.

FUNCIONES DE APOYO

- Brindar supervisión y orientación estratégica al equipo de Guest Experience, garantizando que los servicios VIP y las solicitudes especiales se ejecuten de manera impecable.
- Contribuir a las iniciativas de lealtad y retención de huéspedes, incluidas las activaciones de marca Nobu y eventos especiales.
- Liderar o apoyar las reuniones informativas diarias, alineando las prioridades de Recepción y Guest Experience con las operaciones generales del hotel.
- Colaborar con los departamentos de Ventas y Marketing en la creación de paquetes, promociones y experiencias orientadas al huésped, reforzando el posicionamiento de la marca Nobu.
- Asegurar que las comunicaciones y materiales informativos dirigidos a los huéspedes sean precisos, coherentes y estén alineados con los estándares de la marca Nobu.
- Apoyar los procesos de reclutamiento, inducción y desarrollo profesional de los miembros de los equipos de Recepción y Guest Experience.
- Mantenerse informado sobre las tendencias en hospitalidad de lujo y las prácticas de la competencia, aplicando estos conocimientos para mejorar continuamente la prestación del servicio.

Otros

- Disponibilidad para trabajar en horarios variables según las necesidades operativas.
- Cumplimiento constante con los estándares de asistencia y desempeño.
- Apoyar a otros departamentos bajo la filosofía de “Servicio Lateral” de Nobu.
- Representar activamente y promover la cultura y la visión de hospitalidad de Nobu.

Conocimientos, Habilidades y Competencias Específicas del Puesto

- Dominio del inglés y español, tanto oral como escrito.
- Comprobadas habilidades de liderazgo para inspirar, orientar y desarrollar equipos de alto rendimiento.
- Capacidad estratégica para construir relaciones sólidas con huéspedes y clientes.
- Presencia profesional impecable, puntualidad y actitud positiva.

- Habilidad para trabajar bajo presión con excelentes competencias organizativas.
- Fuertes habilidades de multitarea y priorización.
- Enfoque analítico basado en datos, con capacidad para interpretar retroalimentación de huéspedes y análisis operativos.
- Actitud proactiva y creativa para potenciar la marca Nobu.

Objetivos Corporativos – Revisión Anual

- Cumplir los Objetivos: Revisar periódicamente el progreso y enfocarse en superar los valores para impulsar el éxito.
- Lograr el desempeño BSS.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Se prefiere título universitario en Administración Hotelera o en un campo relacionado.
- **Experiencia:** Mínimo de 5 años de experiencia en un puesto de liderazgo dentro del área de Recepción en el sector de hospitalidad de lujo.
- **Conocimientos técnicos:** Dominio de sistemas PMS, CRM y plataformas de satisfacción del huésped.
- **Competencias:** Pasión por la hospitalidad de lujo, atención meticulosa a los detalles, adaptabilidad y capacidad para sobresalir en un entorno dinámico.
- **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