

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona

Department: Front Office

Position: **Front Office Manager**

Reports to: Director of Rooms

Additional Reporting lines: General Manager

Resumen del puesto:

El/la Manager de Recepción es responsable de supervisar todos los aspectos del funcionamiento de la Recepción. Incluye, entre otros, garantizar la satisfacción de los clientes (internos y externos), los resultados financieros y las relaciones con los empleados/as. Debe conocer las funciones del hotel, todos los procedimientos de emergencia y las políticas para ayudar a los huéspedes en todas las situaciones.

Responsabilidades:

- Mantener un conocimiento completo de todas las políticas/procedimientos/normas de servicio del departamento y cumplirlas.
- Supervisar la formación de todos los empleados del Front Office y motivarles para que realicen su trabajo con eficacia.
- Resolver las quejas de los huéspedes de forma expeditiva y profesional.
- Conocer en todo momento:
 - todas las características/servicios del hotel, horarios de apertura.
 - 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.
- Garantizar que la información actualizada sobre tarifas, paquetes y promociones esté disponible en la recepción y que todo el personal esté informado al respecto.

- Revisar los niveles de negocio diarios, anticipar situaciones críticas y planificar soluciones eficaces para agilizarlas de la mejor manera posible.
- Desarrollar y mantener abiertas las líneas de comunicación dentro del departamento y con otros departamentos del complejo turístico.
- Elaborar y ajustar los calendarios laborales semanales de acuerdo con las directrices de personal y las previsiones laborales.
- Dirigir las reuniones mensuales de recepción.
- Gestionar las medidas disciplinarias, las sesiones de entrenamiento y asesoramiento y las cuestiones de personal relacionadas.
- Asistir a las reuniones necesarias como representante de Front Office.
- Supervisar el proceso de check-in/check-out; anticiparse a situaciones críticas y prestar asistencia siempre que sea necesario para ayudar a aliviar la presión y procesar al huésped de forma expeditiva.
- Supervisar los registros de comunicación y asegurarse de que se da seguimiento a las solicitudes de los huéspedes en los minutos especificados y determinados por las directrices de la propiedad.
- Garantizar un servicio excepcional al huésped en la recepción.
- Cumplir con 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
- Realizar tareas adicionales que le solicite el/la directora/a de Rooms.

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:** Se requiere de uno a dos años de experiencia en gestión del departamento de

Front Office, preferiblemente en un hotel de la misma categoría.

- **Conocimientos técnicos:** Se requiere habilidad para utilizar software y hardware informático. Se requiere habilidad para maniobrar con facilidad en el teclado del ordenador. Manejo de Opera será necesario.
- **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. Empatía.
- **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