

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona

Department: Front Desk

Position: **Front Office Supervisor**

Reports to: Front Office Manager

Additional Reporting lines: Assistant Front office manager
Director of Rooms

Resumen del puesto:

Supervisar las funciones de la recepción así como también las del equipo de recepción; al tiempo que proporciona check in / check out personal y cortés para el huésped. Debe conocer las funciones programadas del hotel, todos los procedimientos de emergencia y las políticas para ayudar a los huéspedes en todas las situaciones.

Responsabilidades:

- Conocer perfectamente y cumplir todas las políticas, procedimientos y normas de servicio del departamento.
- Mantener un conocimiento completo del mantenimiento y uso correctos del material de trabajo.
- 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.
- Acceder a todas las funciones del sistema informático.
- Contestar al teléfono del departamento dentro del número especificado de timbres determinado por las directrices de la propiedad, utilizando el saludo correcto y la etiqueta telefónica.
- 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 agilizar al máximo estas situaciones.

- Asegurarse de que el personal se presenta a trabajar según lo previsto. Comunicarse con el/la Manager de Recepción en relación con cualquier documentación necesaria.
- Coordinar los descansos del personal.
- Asignar, y supervisar, tareas al personal.
- Dirigir la reunión previa al turno con el personal y revisar toda la información pertinente para el trabajo del día.
- Revisar, planificar y garantizar que todos los materiales y equipos estén completamente listos para el servicio; rectificar las deficiencias con el personal correspondiente.
- Supervisar constantemente el rendimiento del personal en todas las fases del servicio y las funciones del puesto; rectificar cualquier deficiencia con el personal correspondiente, incluido el personal de recepción y el personal de botones/portería.
- Supervisar la entrada principal del hotel y resolver cualquier situación de congestión.
- Supervisar el proceso de check-in/check-out; 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 las solicitudes de los huéspedes se atienden en los minutos especificados por las directrices de la propiedad.
- Supervisar el correo de los huéspedes y asegurarse de que se procesa de acuerdo con los procedimientos.
- Supervisar la interacción del personal con los huéspedes, garantizando un servicio rápido y cortés; resolver las discrepancias con el personal correspondiente.
- Ayudar al personal en sus funciones laborales para garantizar un servicio óptimo a los huéspedes.
- Observar las reacciones de los clientes y consultar frecuentemente con el personal para garantizar su satisfacción.
- Coordinarse con Housekeeping para ayudar a los huéspedes con informes de artículos perdidos/robados, siguiendo la política del hotel.
- Cumplir los requisitos del hotel en caso de accidentes o lesiones de huéspedes/empleados-as y en situaciones de emergencia.
- Ponerse en contacto con los huéspedes recién registrados en los minutos especificados por las directrices de la propiedad después del check-in para comprobar su satisfacción; resolver cualquier insatisfacción inmediatamente. Documentar cada llamada de acuerdo con los procedimientos.
- Garantizar la seguridad del acceso a las habitaciones de los huéspedes.
- 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
 - Contabilización de cargos
 - Cambio a los clientes
 - Métodos de pago/procesamiento
 - Liquidación de cuentas
 - Informes de cierre
 - Informes de caja
 - Asegurar bancos

- Asistir a Contabilidad en la investigación de todos los cargos en litigio y ponerse en contacto con los huéspedes cuando sea necesario para explicarles los litigios en relación con los procedimientos de recepción.
- Ayudar al personal a agilizar los pagos problemáticos.
- Anticiparse a las situaciones y saber cuántas habitaciones están sobrevendidas. Ayudar con el manejo de los huéspedes cuando hay un exceso de reservas.
- Comprobar diariamente el estado de las habitaciones, tarifas, descuentos y paquetes en los hoteles de la zona.
- Revisar el informe de Llegadas para comprobar su exactitud e integridad. Cotejar las tarjetas de registro impresas con la información del informe de Llegadas; rectificar cualquier deficiencia con el personal correspondiente.
- Trabajar en estrecha colaboración con el departamento de Housekeeping para garantizar el estado exacto de cada habitación, la disponibilidad de las habitaciones para el registro y para informar de las preocupaciones de los huéspedes.
- Ayudar a cuadrar los tipos de habitación diariamente.
- Imprimir el informe de verificación de crédito y revisar el estado de cada cuenta. Seguimiento de las cuentas que superen los límites de crédito aprobados.
- Revisar los informes de los grupos que llegan.
- Revisar las solicitudes de salidas tardías y aprobarlas en función de la ocupación. Comunicar esta información al departamento de Housekeeping.
- Ayudar a revisar diariamente todas las habitaciones fuera de servicio con los departamentos correspondientes para determinar el estado más actual y la fecha estimada de regreso al inventario de habitaciones.
- Garantizar que todas las tareas de cierre del personal se completen antes de que el personal firme su salida.
- Coordinar con el/la Manager de Front Office la formación continua del personal existente.
- Informar al personal sobre su rendimiento.
- Fomentar y promover un clima de trabajo cooperativo, maximizando la productividad.
- Registrar las solicitudes de mantenimiento y limpieza en Hubos.
- Completar la entrega de turnos.
- Realizar todo el papeleo y las tareas de cierre.
- Revisar el estado de las asignaciones y transmitir acciones pendientes en el traspaso de turno al supervisor correspondiente.

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:** Uno o dos años de experiencia en dirección/supervisión de recepción en hoteles de lujo.
- **Conocimientos técnicos:** Capacidad para utilizar programas y equipos informáticos. Capacidad para manejar con facilidad el teclado del ordenador. 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:** 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