

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location:	Nobu Hotel Barcelona		
Department:	Guest Experience		
Position:	Lobby ambassador		
Reports to:	Guest experience Supervisor /Assistant GE Manager/Guest experience manager	Additional Reporting lines:	Hotel Manager

Resumen del puesto:

Como Lobby Ambassador en Nobu Hotel Barcelona, serás la imagen y el espíritu de nuestra experiencia de hospitalidad de lujo. Te asegurarás de que cada huésped que entre al lobby se sienta genuinamente bienvenido, acompañado y atendido con el más alto nivel de dedicación y servicio. Este rol requiere una persona elegante, serena y proactiva, que se desenvuelva con naturalidad en un entorno dinámico y que refleje la sofisticación relajada que caracteriza a la marca Nobu

Responsabilidades Principales:

- Recibir a todos los huéspedes con calidez, elegancia y entusiasmo genuino a su llegada y salida del hotel.
- Actuar como un punto de contacto visible y accesible en el lobby para consultas, solicitudes especiales o asistencia general.
- Anticiparse proactivamente a las necesidades de los huéspedes y personalizar las interacciones para enriquecer su experiencia.
- Colaborar estrechamente con los equipos de Recepción, Concierge, Guest Relations y otros departamentos para garantizar un servicio fluido y coordinado.
- Supervisar el ambiente del lobby, asegurando que la limpieza, el orden y la atmósfera estén alineados con la estética de Nobu.
- Mantener una presencia constante y estar atento a las llegadas, salidas y movimientos de los huéspedes en la zona del lobby.
- Gestionar y resolver inquietudes menores de los huéspedes con tacto, derivando al equipo correspondiente cuando sea necesario.
- Estar al tanto de promociones del hotel, eventos, los restaurantes Nobu y atracciones locales para ofrecer recomendaciones informadas.
- Fomentar activamente la satisfacción del huésped y la reputación en línea, incentivando sutilmente la retroalimentación y las reseñas en plataformas como Google, TripAdvisor y encuestas internas de satisfacción.
- Garantizar la confidencialidad y privacidad de los huéspedes en todo momento.

Requisitos y Competencias

- **Educación:** Se requiere título de educación secundaria o certificado de formación profesional equivalente. Se valoran estudios universitarios, especialmente en gestión hotelera.
- **Experiencia:** Mínimo 1–2 años de experiencia en hoteles de lujo 5 estrellas, preferiblemente en atención al huésped o roles de recepción.
- **Comunicación:** Excelentes habilidades interpersonales, actitud hospitalaria y mentalidad orientada al cliente. Dominio del inglés; otros idiomas son un plus.
- **Habilidades:** Capacidad para mantener la calma bajo presión y manejar situaciones desafiantes con elegancia. Persona discreta, confiable y respetuosa con la privacidad de los huéspedes, incluidos aquellos de alto perfil. Proactividad para anticipar necesidades.
- **Imagen personal:** Todos los empleados de Nobu Hotel Barcelona deben mantener una apariencia cuidada, alineada con los estándares de presentación establecidos por la compañía. (*Appearance & Grooming – Nobu Hotel Barcelona*)

HE LEÍDO Y COMPRENDIDO LA INFORMACIÓN CONTENIDA EN ESTA DESCRIPCIÓN DE PUESTO Y DECLARO QUE PUEDO CUMPLIR CON LAS FUNCIONES ESENCIALES DEL MISMO Y QUE REÚNO TODOS LOS REQUISITOS INDICADOS

Colleague/Manager Name

Signature

Date