

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location:	Nobu Hotel Barcelona		
Department:	Front Office		
Position:	Night supervisor		
Reports to:	Front Office Manager	Additional Lines:	Reporting Hotel Manager

Resumen del puesto:

Como embajador/a y supervisor/a del turno de noche, serás clave en garantizar una experiencia inolvidable para nuestros huéspedes. Supervisarás las operaciones del hotel durante la noche, asegurando un servicio excepcional y resolviendo cualquier situación. Tu misión será mantener un ambiente acogedor y eficiente, asegurando la satisfacción total de todos los que nos visitan.

Responsabilidades:

Gestiona la operativa de la recepción y del hotel durante el turno de noche:

- Supervisa la gestión de la recepción asegurando un flujo eficiente de registro y salida de huéspedes.
- Garantiza que las solicitudes especiales de los huéspedes sean cumplidas, como cambios de habitación, servicios adicionales y consultas generales.
- Actúa como el principal punto de contacto para los huéspedes durante el turno.
- Registra y da seguimiento a las solicitudes de mantenimiento detectadas durante las inspecciones nocturnas y coordina con los equipos correspondientes.

Garantiza la comunicación y el seguimiento con el turno diurno:

- Elabora informes detallados de la operativa del turno, incluidos problemas de huéspedes, quejas, solicitudes especiales, incidentes y tareas pendientes para el turno siguiente.

Resuelve problemas financieros y administrativos:

- Asegura que todos los procedimientos relacionados con pagos, reembolsos y depósitos en efectivo sean realizados con precisión y sin errores: Revisa minuciosamente cada transacción para garantizar la exactitud y cumplimiento con las políticas establecidas.

- Supervisa y revisa los registros financieros nocturnos, incluidos los informes de auditoría y los estados de caja.

Gestiona los sistemas operativos y tecnológicos:

- Optimiza la ocupación del hotel gestionando estratégicamente la asignación.
- Integra y actualiza datos clave de los huéspedes para personalizar servicios, anticiparse a sus necesidades y enriquecer su experiencia, fomentando lealtad y satisfacción.

Apoya objetivos de rentabilidad y rendimiento:

- Revisa el objetivo de upsell, identifica áreas de mejora y recomienda acciones para optimizar las ganancias.
- Colabora con otros managers del hotel para implementar estrategias que prevengan futuros problemas operativos o de servicio.

Gestión y actividades de recursos humanos:

- Supervisa y registra asistencia, ausencias y tardanzas de los empleado/as del equipo.
- Garantiza un ambiente de trabajo colaborativo.
- Asegura la formación continua del personal en aspectos específicos de sus funciones, como manejo de emergencias y resolución de problemas.
- Proporciona feedback constructivo al equipo, incentivando el buen desempeño y fomenta programas para la mejora de la calidad de servicio.

Gestión de emergencias y seguridad:

- Garantiza que todos los empleados/as estén familiarizados con los procedimientos de emergencia y actualizados en los protocolos de seguridad.

Comunicación y liderazgo:

- Mantiene un flujo constante de comunicación entre los empleados/as, supervisores/as y la dirección.

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 un puesto similar. Se valorará positivamente la experiencia laboral previa en un hotel de 5*.
- **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:**
 - o Trabajar en equipo.
 - o Gran capacidad de organización.
 - o Excelente capacidad de escucha.
 - o Excelente capacidad de comunicación.
 - o Planificación eficaz y capacidad de organización.
 - o Operar eficazmente en situaciones de estrés.
 - o Capacidad multitarea.
 - o Capacidad para adaptarse a las necesidades cambiantes de los clientes.
 - o Capacidad para tratar eficazmente e interactuar bien con los huéspedes y los asociados.
 - o Ser capaz de tomar decisiones y asumir la responsabilidad de las acciones.
 - o Mantener la estabilidad y actuar con eficacia en situaciones emocionales y de tensión.
 - o Saber afrontar los conflictos.
- **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