

# ***NOBU HOTEL***

## BARCELONA

### **JOB DESCRIPTION**

**Location:** Nobu Hotel Barcelona

**Department:** Front Office

**Position:** **Rooms Controller**

**Reports to:** Front office manager

**Additional Reporting Lines:** Assistant Front Office Manager and  
Director of Rooms

---

#### **Resumen del puesto:**

La/el Rooms Controller actúa de Back Office Supervisor, encargándose de que el hotel mantiene una asignación correcta, respetando el VIP status y preferencias/peticiones de cada huésped. Le da apoyo al Front Office Manager en todas las tareas administrativas que se mencionan abajo. La/el Rooms controller estará en comunicación continua con otros departamentos como HSK, por lo tanto es importante tener la habilidad de comunicar de manera neutra y respetuosa para fomentar el buen ambiente laboral entre Front Office y el resto de los departamentos.

#### **Responsabilidades:**

- Supervisar y controlar el estado de los open folios para no tener ninguno abierto por mas de 3 días
- Preparar y enviar las estadísticas del INE de manera mensual
- Asignar las habitaciones según las peticiones, preferencias y el VIP status de los huéspedes
- Gestionar las reservas Pre-Reg y preparar sus llaves
- Organizar y coordinar el Pre-check in de grupos
- Supervisar las nuevas confirmaciones y cancelaciones
- Supervisar las habitaciones OO/OS
- Verificar el report de rate change y supervisar que no hay cambios incorrectos por parte del equipo
- Verificar billing de los huéspedes cuando sea necesario
- Supervisar el almacenaje de Reg Cards y tickets de TC para Finanzas
- Monitorizar las Queue rooms y llamar a los huéspedes una vez la habitación este lista
- Supervisar que tenemos un mínimo de 90% de captura de data de email y teléfono
- Supervisar que los payment rules están acorde como debe ser en cada reserva
- Verificar que no tenemos reservas duplicadas
- Supervisar los B2B y los Late outs
- Apoyar al equipo en llegar al objetivo de Upsell y Late out
- Mantener una comunicación clara y ágil con todos los departamentos del hotel
- Preparar reporte diario para handover con FOM

*Otras responsabilidades:*

- Apoyar y asistir al equipo de recepción cuando sea necesario
- Preparar calendario de training diario/semanal/mensual para equipo de Recepción
- Fomentar relaciones de trabajo positivas con otros departamentos.

**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:** Preferible experiencia previa en hoteles. Preferible experiencia previa dentro de una marca hotelera de cinco estrellas.
- **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