

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Location: Nobu Hotel Barcelona
Department: Guest Experience
Position: **Guest Experience Manager**
Reports to: Hotel Manager

Additional Reporting lines: Front Office manager-General Manager

Resumen del puesto:

El/la Guest Experience Manager liderará los esfuerzos para garantizar una experiencia excepcional del huésped, desde antes de su llegada hasta después de su salida. Este rol se enfoca en ofrecer una satisfacción inigualable, supervisar las operaciones del equipo, optimizar los procesos de servicio y fomentar una cultura de excelencia en hospitalidad. El/la Guest Experience Manager se asegurará de que todos los puntos de contacto estén alineados con los estándares de marca del hotel y las expectativas del huésped, contribuyendo así a la lealtad del huésped y a las métricas de satisfacción general.

Responsabilidades:

30% Supervisión de Operaciones del Equipo

- Liderar las operaciones diarias del equipo de Guest Experience, incluyendo conserjería, PBX y las interacciones en el lobby.
- Proporcionar entrenamiento y motivación para garantizar una entrega constante de los estándares de marca y un servicio personalizado.
- Colaborar con todos los departamentos para asegurar un servicio fluido en todos los puntos de contacto con el huésped.

40% Gestión de la estadía del Huésped

- Mantener una presencia constante en el lobby para fomentar interacciones significativas y asegurar un ambiente acogedor.
- Liderar y mejorar continuamente el recorrido completo del huésped, incluyendo comunicaciones previas a la llegada, interacción durante la estancia y seguimiento posterior.
- Anticipar proactivamente las necesidades de los huéspedes, resolver con rapidez los problemas escalados de servicio y ofrecer soluciones que superen expectativas y fomenten la lealtad.
- Supervisar personalmente la experiencia de check-in y check-out, incluyendo llegadas y salidas VIP, asegurando que cada encuentro sea fluido, personalizado y excepcional.

10% Optimización de Procesos de Servicio

- Desarrollar e implementar estrategias para mejorar la prestación de servicios, utilizando retroalimentación de huéspedes y análisis de datos.
- Priorizar la maximización de las capacidades de la aplicación Alliantz, asegurando el uso completo de sus funciones para mejorar la interacción con el huésped y la efectividad operativa.

10% Aseguramiento de la Calidad y Estándares de Marca

- Garantizar el cumplimiento de los estándares de marca en todas las interacciones con huéspedes y procesos operativos.
- Auditar regularmente la calidad del servicio y colaborar con el/la Manager de Turno para corregir cualquier deficiencia.
- Impulsar iniciativas para elevar la consistencia del servicio y la innovación.

5% Análisis de Datos e Informes

- Analizar retroalimentación de huéspedes, encuestas de satisfacción y datos operativos para identificar tendencias, medir el desempeño y proponer mejoras.
- Proporcionar informes regulares a la dirección con éxitos, desafíos y recomendaciones para mejorar la experiencia del huésped.

5% Desarrollo y Capacitación del Equipo

- Fomentar una cultura de excelencia en hospitalidad mediante la identificación de brechas de habilidades y la organización de programas de capacitación.
- Esto incluye mentoría, talleres y entrenamiento práctico para garantizar que los miembros del equipo brinden experiencias personalizadas y excepcionales.

FUNCIONES DE APOYO

Además de las funciones esenciales, esta posición puede requerir la realización de las siguientes funciones de apoyo, según lo determine el/la supervisor/a:

- Actuar como principal punto de contacto para huéspedes VIP, asegurando que todas las solicitudes especiales se cumplan con los más altos estándares.
- Participar en iniciativas de lealtad y retención de huéspedes, como eventos especiales, comunicaciones personalizadas y seguimientos.
- Liderar reuniones informativas del equipo y comunicar actualizaciones operativas clave para garantizar la alineación y preparación para las operaciones diarias.
- Colaborar con los equipos de marketing y ventas en promociones dirigidas a los huéspedes, paquetes y otras iniciativas para mejorar la participación.
- Revisar y actualizar regularmente materiales dirigidos al huésped (por ejemplo, cartas de bienvenida, información en habitación, plantillas digitales) para mantener precisión y alineación con la marca.
- Apoyar en los procesos de reclutamiento para roles de atención al huésped, incluyendo entrevistas, incorporación y mentoría de nuevos integrantes.
- Mantenerse al tanto de tendencias del sector y prácticas de la competencia para mejorar continuamente la experiencia del huésped.
- Mantener un ambiente de trabajo limpio, organizado y profesional para el equipo.

Otras responsabilidades:

- Debido a la naturaleza cíclica de la industria hotelera, los/as empleados/as pueden ser requeridos/as a trabajar en horarios variados según las necesidades del hotel.

- La asistencia regular, conforme a los estándares de la empresa, es esencial para el desempeño exitoso de este puesto.
- Los/as empleados/as pueden ser requeridos/as a ofrecer un “Servicio Lateral” para apoyar a colegas en otros departamentos, garantizando experiencias integrales para los huéspedes.
- Contribuir activamente al mantenimiento y mejora de la cultura del hotel, comprendiendo, apoyando y participando en todos los elementos de la visión y estándares de servicio de la empresa.

Metas Corporativas – revisión anual:

- Alcanzar Metas: Revisar regularmente el progreso y enfocarse en superar los valores objetivo para impulsar el éxito.
- Cumplir el desempeño BSS.

CONOCIMIENTOS, HABILIDADES Y CAPACIDADES ESPECÍFICAS DEL PUESTO:

La persona debe poseer los siguientes conocimientos, habilidades y capacidades, y debe poder demostrar que puede realizar las funciones esenciales del puesto con o sin adaptaciones razonables:

- Capacidad para comunicarse eficazmente en español e inglés, tanto verbalmente como por escrito, para realizar sin problemas la correspondencia interna y externa.
- Capacidad demostrada de liderazgo para influenciar, desarrollar y empoderar a los/as gerentes para lograr objetivos mediante un enfoque de equipo.
- Habilidad para desarrollar relaciones positivas y motivadoras con el equipo de ventas y los/as clientes mediante comunicación constante.
- Excelente imagen profesional y actitud, incluyendo puntualidad.
- Capacidad para trabajar de forma independiente incluso bajo presión y en situaciones estresantes.
- Gran atención al detalle y excelentes habilidades organizativas.
- Capacidad para gestionar el tiempo y trabajar eficazmente bajo plazos ajustados: el respeto por los plazos es obligatorio.
- Capacidad para manejar múltiples prioridades y proyectos de forma eficaz y oportuna.
- Capacidad para asegurar en todo momento la confidencialidad de los/as clientes y los datos del hotel.
- Experiencia en el desarrollo y mantenimiento de una base de clientes.
- Actitud proactiva para apoyar y reforzar la marca con ideas creativas.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Se prefiere título universitario en gestión hotelera o campo relacionado.
- **Experiencia:** Mínimo de 3 a 5 años en un rol de liderazgo orientado al huésped dentro de la industria hotelera.
- **Conocimientos técnicos:** Dominio en sistemas CRM, software PMS y plataformas de retroalimentación de huéspedes.
- **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:** Fuertes habilidades de liderazgo, comunicación y resolución de problemas. Pasión por la excelencia en el servicio, atención al detalle y capacidad para prosperar en un entorno dinámico y acelerado.
- **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