

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

Ubicación: Nobu Hotel Barcelona
Departamento: Reservation department
Posición: **Reservations Agent**

Reporta a: Manager Reservas

**Líneas jerárquicas
adicionales:** Supervisor/a reservas//
Director/a Revenue

Resumen del puesto:

El rol del agente de reservas implica asesorar a los clientes, fomentando la compra de noches de hotel de la manera más eficiente y efectiva, además de mantener la satisfacción del cliente resolviendo sus necesidades a través de correo electrónico, teléfono y chat conversacional.

Responsabilidades:

- Recibir llamadas nacionales e internacionales y realizar reservas en el sistema de reservas de cada empresa hotelera.
- Brindar de manera profesional la información solicitada sobre el hotel y sus servicios, así como promover las campañas específicas de venta directa de la propiedad.
- Cumplir con los objetivos de ventas establecidos por la empresa en base mensual y anual.
- Elaborar cotizaciones de reservas y hacer seguimiento de las mismas, resolviendo cualquier solicitud del cliente en un máximo de 36 horas en relación con las tareas directas de la reserva.
- Verificar que toda la información ingresada en el sistema sea correcta de manera efectiva y eficiente.
- Resolver problemas o solicitudes de los clientes relacionados con reservas en un plazo máximo de 36 horas.
- Comunicarse con los departamentos de Servicio al Huésped para poner en contacto a los clientes que requieran complementos a su reserva o tengan necesidades antes o después de su estancia relacionadas con los servicios del hotel.
- Ingresar comentarios, características, estatus VIP o solicitudes especiales del cliente en las observaciones del PMS de cada hotel en las reservas realizadas fuera de nuestra página web.

- Aplicar las técnicas y estrategias de venta adicional (upselling) establecidas por la empresa para incrementar los ingresos.

Otras Responsabilidades

- Todos los/as empleados/as deben cumplir con las normas, regulaciones y políticas del hotel y del departamento para garantizar una operación segura, eficaz y respetuosa con el medio ambiente. Ejemplos incluyen, pero no se limitan a, procedimientos de objetos perdidos, procedimientos de emergencia y programas de reciclaje.
- Asistir y participar en reuniones, capacitaciones y sesiones informativas del hotel y/o departamento.
- Mantener asistencia regular y conforme a los estándares del hotel para un desempeño exitoso en el puesto.
- Cumplir con los estándares de presentación personal del hotel para empleados/as uniformados y no uniformados.
- Cumplir con los estándares de servicio y comportamiento del hotel hacia huéspedes, proveedores y compañeros/as de trabajo, incluyendo etiqueta telefónica adecuada, comportamiento cortés y respetuoso, y mantener una actitud positiva y amigable.
- Realizar cualquier otra tarea asignada por la gerencia, en conformidad con las políticas y procedimientos del hotel.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Diploma de escuela secundaria o certificado de formación vocacional equivalente requerido. Se prefiere educación universitaria o grado en administración hotelera.
- **Experiencia:** Experiencia en ventas de hospedaje, preferiblemente en hoteles de lujo, de al menos 1 año. Conocimiento de estándares de certificaciones como Leading Hotels of the World, Virtuoso, entre otros.
- **Comunicación:** Nivel avanzado de inglés y español, con capacidad para comprender y responder a información y atender solicitudes de huéspedes/clientes en ambos idiomas, tanto verbalmente como por escrito. Se valoran conocimientos adicionales de otros idiomas.
- **Habilidades manuales:** Una parte importante de las tareas diarias implica la aplicación de habilidades manuales que requieren coordinación motora en combinación con la destreza de los dedos, por ejemplo, mecanografía, escritura a mano u operaciones mecánicas. Capacidad para utilizar software y hardware de computadoras. Manejo ágil del teclado.
- **Competencias:** Resolución de problemas. Capacidad analítica y habilidad numérica. Flexibilidad. Escucha activa. Inteligencia emocional. Atención al cliente. Comunicación asertiva. Compromiso. Responsabilidad. Paciencia. Buena comunicación no verbal.
- **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