

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

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

Reporta a: Director/a revenue

Líneas jerárquicas adicionales: N/A

Resumen del puesto:

Encargado/a de gestionar y captar oportunidades de ventas relacionadas con el departamento de reservas. Supervisa, capacita y asigna tareas al equipo de Reservas. Potencia cada oportunidad de negocio a través de estrategias de upselling para maximizar los ingresos. Cumple con los objetivos de ingresos tanto personales como del equipo. Fomenta la lealtad del cliente brindando un servicio de excelencia en cada experiencia. Presta atención y servicio a los clientes con el fin de aumentar la participación de la empresa en el mercado.

Responsabilidades:

- *Comprensión del Mercado y Maximización de Ingresos:*
 - Identifica nuevas oportunidades de negocio en ventas de reservas para alcanzar los objetivos de ingresos personales y de la propiedad.
 - Conoce el mercado en su totalidad, incluyendo fortalezas y debilidades de la competencia, tendencias económicas, oferta y demanda, entre otros, y sabe cómo vender en base a ello.
 - Cierra las mejores oportunidades para la propiedad de acuerdo con las condiciones del mercado y las necesidades del hotel.
 - Supervisa los procedimientos de venta del mismo día para maximizar los ingresos por habitaciones y controlar la ocupación.
 - Comprende el perfil del cliente objetivo del hotel y sus expectativas de servicio, ofreciendo soluciones de negocio adaptadas a sus necesidades.
- *Gestión Diaria de Ventas de Reservas:*
 - Responde a oportunidades de ventas de reservas que estén fuera de los parámetros estándar.
 - Utiliza habilidades de negociación y técnicas de venta creativa para cerrar negocios y negociar contratos.

- Hace uso eficiente de los recursos de ventas y del personal administrativo/de soporte.
 - Ayuda a monitorear datos de pronóstico de reservas grupales.
 - Coordina con los equipos de Ventas y Servicios de Convenciones para procesar listas de habitaciones y tarjetas de reservación.
 - Ejecuta y respalda los aspectos operativos de las ventas (por ejemplo, generación de propuestas, redacción de contratos, correspondencia con clientes).
 - Supervisa la precisión de los pedidos de ventas de reservas dentro de los sistemas de seguimiento.
 - Realiza un seguimiento de las reservas no presentadas (no-show) y procesa los cargos cuando sea necesario.
 - Revisa las llegadas diarias para garantizar que todas las instrucciones de facturación se apliquen correctamente a las reservaciones.
 - Administra la lista de espera y prioriza el contacto con los clientes según corresponda.
 - Prepara órdenes de trabajo y mantenimiento según sea necesario.
- *Brindar un Servicio al Cliente Excepcional:*
 - Refuerza la lealtad del cliente y los estándares de la marca ofreciendo un servicio de excelencia en cada interacción.
 - Garantiza un servicio al cliente de alta calidad, alineado con los estándares de la marca.
 - Ejecuta estrategias de servicio al cliente ejemplares para fomentar la satisfacción y fidelización de los clientes, asegurando su satisfacción antes y durante su estancia.
 - Sirve como modelo a seguir en términos de relaciones con los huéspedes.
 - Atiende y resuelve quejas y disputas de los huéspedes siguiendo los procedimientos de pacificación inmediata.
 - Comprende las necesidades del cliente y recomienda los servicios y características más adecuados para superar sus expectativas, promoviendo la lealtad hacia la empresa.
- *Gestión y Desarrollo del Recurso Humano*
 - Supervisa a los/as agentes de reservas durante sus llamadas telefónicas.
 - Desarrolla, implementa y mantiene un programa de inducción para que los/as empleados/as reciban la capacitación adecuada desde su contratación y puedan desempeñar con éxito su trabajo.
 - Utiliza todas las herramientas de formación disponibles en el trabajo para el desarrollo del equipo.
 - Crea y gestiona la planificación de turnos mensuales del equipo.

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:** Un año de experiencia en supervisión. Se prefiere experiencia en hoteles de cuatro o cinco estrellas. Conocimiento del sistema Opera y experiencia en Leading Hotels of the World es un plus.
- **Comunicación:** Nivel avanzado de inglés y español, con capacidad para comprender y responder a información y atender solicitudes de huéspedes 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:** Liderazgo y gestión de equipos. 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