

NOBU HOTEL

BARCELONA

JOB DESCRIPTION

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

Reporta a: Director/a de Finanzas

Líneas jerárquicas adicionales: N/A

Resumen del puesto:

Supervisar, capacitar, programar y evaluar a los/as Agentes de Reservas, asegurando que todos los procedimientos se realicen de acuerdo con los estándares del hotel. Brindar asistencia cuando sea necesario para garantizar un servicio óptimo a los huéspedes, visitantes y otros departamentos.

Responsabilidades:

- Mantener un conocimiento completo y cumplir con todas las políticas, procedimientos y estándares del departamento.
- Anticipar las necesidades de los/as huéspedes, responder con prontitud y reconocer a todos los/as huéspedes, sin importar la carga de trabajo o la hora del día.
- Mantener relaciones positivas con los/as huéspedes en todo momento.
- Resolver quejas de los/as huéspedes, asegurando su satisfacción.
- Supervisar y mantener la limpieza, sanitización y organización de las áreas de trabajo asignadas.
- Mantener un conocimiento completo de:
 - Todas las instalaciones/servicios del hotel y sus horarios de operación.
 - La distribución de las habitaciones, tipos de cama, decoración, equipamiento y ubicación.
 - La disponibilidad de habitaciones en cualquier día determinado.
 - Fechas restringidas, tarifas y tipos de habitaciones.
 - Todas las tarifas, paquetes y promociones.
 - Acuerdos específicos entre el hotel y agencias de viaje o el centro de reservaciones corporativo.
 - Eventos especiales y de entretenimiento programados en el hotel.
- Acceder a todas las funciones del sistema informático.
- Evaluar las necesidades de personal y preparar horarios de trabajo semanales, respetando los objetivos presupuestarios.

- Asegurar que las líneas de reservas estén atendidas en todo momento durante el horario programado y que haya suficiente personal para cubrir la demanda diaria.
- Documentar llegadas tarde o ausencias de empleados/as; mantener registros precisos y actualizados del personal.
- Programar y asignar los descansos del personal.
- Comunicar diariamente al equipo la demanda anticipada de negocio (llegadas/salidas, eventos grupales, solicitudes especiales de huéspedes, etc.).
- Asegurar que el personal conozca los servicios, características y comodidades del hotel.
- Preparar y comunicar las tareas del equipo, asignando funciones adicionales según sea necesario.
- Atender llamadas entrantes.
- Supervisar y garantizar que los Agentes de Reservas utilicen correctamente todas las funciones del sistema de Reservas.
- Asegurar que el personal de Reservas cumpla con los estándares del hotel en el desempeño de sus funciones.
- Verificar que todas las reservas (incluidas las manuales) se ingresen correctamente en el sistema.
- Supervisar las reservas solicitadas por teléfono y correo.
- Mantener actualizados los historiales de huéspedes.
- Gestionar depósitos anticipados, reembolsos y confirmaciones.
- Brindar apoyo al personal de Reservas cuando sea necesario.
- Llevar a cabo capacitaciones continuas para el personal actual.
- Trabajar en estrecha colaboración con otros departamentos para cumplir con solicitudes especiales de huéspedes.
- Comunicar reservas de huéspedes VIP al Gerente General y a los/as jefes de departamento.
- Revisar reservas no presentadas y procesar los cargos correspondientes.
- Evaluar reservas realizadas erróneamente en fechas restringidas con el responsable.
- Monitorear problemas del sistema, llevar un registro y coordinar correcciones con el representante del servicio técnico.
- Organizar y archivar documentos de referencia o recursos, manteniendo los archivos actualizados.
- Preparar y presentar registros de nómina diarios/semanales.
- Asistir a reuniones designadas.
- Auditar y analizar llamadas telefónicas.

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:** 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