

NOBU HOTEL

BARCELONA

Position Description

Position Title: Groups & Events Coordinator	FLSA Designation: exempt
Department: Sales & Events	Reports to: Groups and Events Manager

Resumen del puesto:

El/la **Groups & Events Coordinator** trabajará en equipo para formar el equipo de ventas más profesional en **Nobu Hotel Barcelona**. Será responsable de garantizar la correcta planificación, preparación y ejecución de todos los eventos de banquetes y catering.

Trabjará estrechamente con el **Departamento de Ventas** para asegurar que se cumplan y superen las expectativas contractuales. También gestionará la planificación de eventos del hotel, alineando expectativas y asegurando el cumplimiento de los objetivos de producción.

Además, se encargará de comunicar los detalles y cambios de los grupos a todos los departamentos del hotel, coordinando las necesidades del cliente con otras actividades del establecimiento para garantizar una experiencia óptima y un funcionamiento eficiente.

Funciones esenciales:

- Coordinar y gestionar grupos de hasta 50 personas en eventos con servicio de alimentos y bebidas (F&B) o solo alojamiento, así como cruceros, congresos y eventos de entretenimiento.
- Organizar todos los grupos confirmados en archivadores para un mejor control y seguimiento.
- Utilizar eficazmente Opera/Delphi siguiendo los estándares de ventas para documentar todas las actividades de los eventos y gestionar cuentas de clientes, incluyendo: asignación de cuentas, gestión de espacios, fusión y eliminación de documentos según sea necesario.
- Recibir, bloquear, planificar y distribuir la información relevante sobre todos los eventos internos.
- Garantizar la precisión de la facturación, revisando los detalles con los clientes antes de su llegada.
- Trabajar estrechamente con otros departamentos para coordinar y compartir información sobre reservas de grupos, asegurando una comunicación fluida con los clientes y el equipo del hotel:
 - Reservas: listas de habitaciones, cancelaciones, ajustes de bloques.
 - Banquetes: configuración de espacios, horarios de comidas.
 - Cocina: menús, alergias, restricciones dietéticas, etc.
- Generar informes periódicos para los líderes del hotel, incluyendo, pero no limitado a: eventos diarios, grupos alojados, órdenes de eventos de banquetes (BEOs), resumen de grupos, revisión de BEOs, etc.
- Asistir a reuniones asignadas, tales como BEOs, reuniones previas a los eventos (pre-cons), entre otras.

NOBU HOTEL

BARCELONA

- Planificar y realizar visitas de inspección con el cliente final o la agencia antes del evento, registrando toda la información en el sistema tras la visita.
- Gestionar contratos con proveedores externos (músicos, floristas, etc.), según las solicitudes del cliente o del gerente de planificación.
- Generar solicitudes de pago para proveedores externos cuando sea necesario, negociando tarifas para maximizar el beneficio de la empresa.
- Actuar como enlace entre la planificación y los clientes de grupo, asegurando que todas las especificaciones del evento sean precisas. Recibir a los clientes en la mañana para confirmar los detalles del evento. Supervisar las funciones de banquetes en ausencia del gerente de planificación.
- Buscar activamente nuevas oportunidades de negocio en Catering, implementando estrategias innovadoras para generar ingresos adicionales y oportunidades de upselling.
- Establecer y mantener relaciones con los clientes antes, durante y después de los eventos, fomentando la repetición de negocios.
- Gestionar todos los aspectos del servicio al cliente, asegurando una experiencia excepcional y resolviendo cualquier inconveniente que pueda surgir.
- Gestionar todos los aspectos del servicio al cliente para los grupos o tareas asignadas, asegurando que los clientes proporcionen feedback después del evento a través de QR o Google Reviews.
- Proponer ideas para mejorar el éxito de los eventos y presentar planes para su implementación.
- Actuar como Embajador de la Cultura de la empresa y el equipo, manteniendo siempre una actitud positiva y un lenguaje profesional al interactuar con clientes y compañeros.
- Cumplir y aplicar todas las políticas y procedimientos de la empresa y el departamento, siguiendo las listas de verificación establecidas.
- Garantizar la confidencialidad de los datos de los clientes y del hotel en todo momento.
- Disponibilidad para horarios flexibles, incluyendo madrugadas, noches y fines de semana, según las necesidades del negocio.

Otras responsabilidades:

Dada la naturaleza cíclica de la industria hotelera, los miembros del equipo pueden ser requeridos para trabajar en horarios variados según las necesidades del negocio.

La asistencia regular, conforme a los estándares establecidos por Nobu Hotel Barcelona, es esencial para el éxito en este puesto.

Debido a la industria en la que operamos, todos los miembros del equipo deben estar dispuestos a proporcionar "Servicio Lateral", asegurando la máxima satisfacción del cliente. Esto significa que, en ocasiones, los compañeros de Operaciones podrán requerir apoyo para garantizar una experiencia óptima para los huéspedes.

Es fundamental asimilar y aplicar los Estándares Culturales de Nobu a través del entendimiento, apoyo y participación en la visión de Nobu. Se espera demostrar conocimiento y aplicación de los estándares de servicio.

NOBU HOTEL

BARCELONA

FUNCIONES DE APOYO:

Además de las funciones esenciales, esta posición puede requerir la realización de las siguientes tareas de apoyo, cuyo porcentaje de ejecución será determinado por el supervisor según las necesidades de la empresa:

- Asistir a reuniones obligatorias y contribuir profesionalmente a ellas, comunicándose regularmente con todos los miembros del equipo.
- Participar en iniciativas de relaciones públicas comunitarias en representación del hotel.
- Cumplir con otras tareas asignadas por el Director/a de Ventas o el/la Gerente General.
- Demostrar liderazgo positivo y actuar como un modelo a seguir para los demás miembros del equipo.
- Investigar regularmente y mantenerse actualizado(a) con las tendencias de ventas y marketing.
- Mantener y desarrollar la imagen y reputación corporativa.
- Mantener la oficina limpia y organizada.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Se valorará una licenciatura en hostelería o negocios.
- **Experiencia:** Mínimo 2 años de experiencia en ventas dentro de la industria hotelera. Debe tener un buen conocimiento de los mercados de grupos, corporativo, social y de ocio, así como experiencia laboral previa en el mercado de Barcelona.
- **Idiomas:** Excelentes habilidades de comunicación verbal y escrita en español e inglés. El catalán es un plus, pero no es obligatorio.
- **Conocimientos técnicos:** Dominio de Microsoft Office. Se valorará experiencia con Opera y Delphi.
- **Competencias necesarias:**
 - Capacidad para fomentar relaciones positivas y motivadoras con el resto del equipo de ventas, los compañeros de Nobu Hotel Barcelona y los clientes mediante una comunicación constante.
 - Excelente imagen profesional y actitud, incluyendo puntualidad.
 - Capacidad para trabajar de manera independiente incluso bajo presión y en situaciones estresantes.
 - Gran atención al detalle y excelentes habilidades de organización.
 - Habilidad para gestionar el tiempo y trabajar de manera eficiente bajo plazos ajustados, con estricto cumplimiento de los tiempos de entrega.
 - Capacidad para manejar múltiples prioridades y proyectos de manera efectiva y oportuna.
 - Capacidad para garantizar en todo momento la confidencialidad de los datos de los clientes y del hotel.
 - Actitud proactiva para apoyar y fortalecer la marca con ideas creativas.
- **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

NOBU HOTEL

BARCELONA

TODOS LOS REQUISITOS DEL TRABAJO.

Nombre del Manager/Responsable

Firma empleado/a

Fecha