

NOBU HOTEL

BARCELONA

Position Description

Position Title: Groups Manager	FLSA Designation: exempt
Department: Sales & Events	Reports to: Commercial director

Resumen del puesto:

Desarrollar de manera efectiva y llevar a cabo de forma consistente estrategias de ventas para sus mercados principales: Congresos y Cruceros. Este puesto también maneja grupos de menos de 40 habitaciones con F&B. Es responsable de preparar toda la documentación de grupos y eventos y coordinar con el equipo de ventas, los departamentos del hotel y los clientes para asegurar un servicio consistente y de alto nivel durante las fases previas, el evento y post-evento de los eventos en la propiedad. Mantiene los ingresos presupuestados mediante la solicitud de oportunidades de ventas adicionales mientras controla los gastos. Dirige, implementa y mantiene una filosofía de gestión que sirve como guía para el equipo de eventos.

Funciones esenciales:

- Responsable de la contratación y ejecución de Cruceros, Congresos y pequeños grupos de hasta 40 personas, incluyendo F&B.
- Utiliza de manera efectiva Opera/Delphi mientras emplea los estándares de ventas existentes para documentar todas las actividades del evento y hacer crecer la base de datos del Nobu Hotel Barcelona.
- Asegura que los archivos de los clientes estén organizados y actualizados con toda la información requerida.
- Se asegura de que todos los grupos definitivos estén detallados correctamente en los resúmenes distribuidos a los departamentos correspondientes con al menos diez días hábiles de antelación al evento.
- Revisa todos los bloques de habitaciones y asegura que las reducciones se completen de manera oportuna. Para los grupos con F&B, asegura que la política de garantía mínima y las cifras de sobreasignación cumplan con los estándares establecidos.
- Asegura la precisión de las facturas y realiza revisiones de las facturas con los clientes antes de la llegada de estos.
- Supervisa la reducción de los grupos asignados y actúa en consecuencia para asegurar la rentabilidad.
- Supervisa los cambios en los resúmenes de grupos y órdenes de banquetes; se asegura de que la información precisa se comunique a los departamentos correspondientes de manera oportuna para brindar el mejor servicio al cliente.
- Asiste a las reuniones asignadas: BEOS, pre-cons, reuniones de grupo, reuniones de asignación, etc.
- Trabaja estrechamente con otros departamentos como el departamento de reservas, en las listas de habitaciones recibidas antes de su verificación.

NOBU HOTEL

BARCELONA

- Mantiene un conocimiento completo, cumple e implementa todas las políticas y procedimientos de la empresa y del departamento.
- Capacidad para trabajar de manera independiente incluso bajo presión y situaciones estresantes.
- Siempre asegura la confidencialidad de los datos de los clientes y del hotel.
- Persigue activamente nuevos negocios de alojamiento y formas innovadoras de generar ingresos adicionales y oportunidades de ventas adicionales.
- Buscar y crear oportunidades de aprendizaje y capacitación para el equipo (por ejemplo, SOP) según sus posiciones y necesidades.
- Re-solicitar cada 30/60/90 días para hacer un seguimiento de las actividades semanales.
- Maneja todos los aspectos del servicio al cliente para los grupos o tareas asignadas, asegurándose de que los clientes dejen comentarios después del evento, a través de QR / Google para ser rastreados en la hoja de retroalimentación.
- Embajador de la cultura de la empresa y del equipo, siempre con una actitud positiva y un lenguaje adecuado cuando interactúa con los clientes y pioneros.

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.

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.

NOBU HOTEL

BARCELONA

Requisitos:

- **Formación mínima:** Se valorará una licenciatura en hostelería o negocios.
- **Experiencia:** Mínimo 4 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 de liderazgo para influir, desarrollar y empoderar a otros gerentes y colegas con un enfoque basado en el trabajo en equipo para lograr los objetivos.
 - Excelente imagen profesional y actitud, incluyendo puntualidad.
 - Gran atención al detalle y excelentes habilidades organizativas.
 - Capacidad para gestionar el tiempo y trabajar de manera eficiente bajo plazos ajustados; el respeto por los plazos es imprescindible.
 - Experiencia en el desarrollo y mantenimiento de una cartera de clientes.
 - Actitud proactiva para apoyar y mejorar 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 TODOS LOS REQUISITOS DEL TRABAJO.

Nombre del Manager/Responsable

Firma empleado/a

Fecha