

NOBU HOTEL

BARCELONA

Position Description

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

Resumen del puesto:

El/la **Sales and Events Operations Manager** será responsable de liderar las operaciones diarias de los departamentos de ventas y eventos, asegurando la ejecución eficiente de las estrategias comerciales y operativas, contribuyendo al cumplimiento de los objetivos presupuestarios y de servicio. Esta persona será la encargada de coordinar y supervisar los equipos de ventas y eventos para garantizar la satisfacción del cliente y el logro de las metas establecidas.

Responsabilidades:

- **35% Supervisión de Operaciones del Equipo:**

Supervisar las operaciones diarias de los equipos de ventas (grupos y clientes individuales) y eventos, asegurando que las actividades estén alineadas con los objetivos comerciales del hotel. Esto incluye la capacitación y motivación del equipo (gerentes de ventas, ejecutivos, grupos y conferencias) para asegurar objetivos claros y un progreso constante hacia las metas establecidas.

- **30% Gestión del Flujo de Trabajo:**

Gestionar y facilitar el flujo de trabajo entre los departamentos de ventas y eventos, asegurando una comunicación fluida y trabajo en equipo para la ejecución eficiente de todos los procesos. Esto incluye la resolución de cualquier problema que pueda surgir durante la transición de la fase de ventas a la fase operativa.

- **15% Optimización de Procesos:**

Desarrollar y optimizar los procesos para la cotización, planificación y ejecución de ventas y eventos, integrando nuevas estrategias y software (CRM, Delphi, Sales Force) para mejorar la eficiencia. Supervisar los resultados y identificar continuamente mejoras en los procesos para aumentar la eficiencia del equipo.

- **10% Ejecución y Aseguramiento de la Calidad:**

Garantizar la ejecución impecable de las ventas y eventos, asegurando que cada uno cumpla con los estándares de calidad de Nobu, desde la cotización hasta el post-venta, prestando atención a los detalles y brindando experiencias de alta calidad para los clientes.

- **5% Análisis de Datos e Informes:**

Analizar los datos de ventas y eventos, incluidos las tendencias del mercado y los conocimientos competitivos, para identificar áreas de mejora y refinar las estrategias comerciales. Informar regularmente sobre el progreso y proponer mejoras en los procesos basadas en los conocimientos obtenidos del análisis de datos.

- **5% Desarrollo del Equipo y Capacitación**

Fomentar una cultura de aprendizaje y desarrollo identificando brechas de habilidades y proporcionando oportunidades de capacitación para el equipo. Esto incluye organizar talleres,

NOBU HOTEL

BARCELONA

realizar mentoring y ofrecer retroalimentación para fortalecer las capacidades individuales y del equipo.

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:

liderar y ejecutar la parte de ventas del presupuesto anual y el plan de negocios/marketing.

- Analizar pronósticos, costos y reportes de ingresos para tomar decisiones estratégicas de ventas basadas en esa información, asegurando el RevPAR del hotel y su buena posición dentro del conjunto competitivo.
- Organizar y participar en viajes de familiarización (fam trips).
- Asistir a reuniones obligatorias y contribuir de manera profesional y efectiva a las mismas; mantener una comunicación regular con todos los miembros del equipo.
- Participar en la relación pública comunitaria del hotel.
- Realizar otras tareas asignadas por el/la Gerente General.
- Demostrar características de liderazgo positivo y actuar como modelo a seguir para los miembros del personal.
- Investigar regularmente y mantenerse actualizado con las tendencias de ventas y marketing.
- Participar en el proceso de reclutamiento y entrevistas de nuevos colegas y gerentes.
- Mantener la oficina limpia y organizada.

Requisitos:

- **Formación mínima:** Se valorará una licenciatura en hostelería o negocios.
- **Experiencia:** Al menos 3 años de experiencia liderando equipos de ventas o eventos,

NOBU HOTEL

BARCELONA

preferentemente en la industria hotelera o de la hospitalidad. Supervisando equipos de 4-5 personas.

- **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:**
 - Habilidad de liderazgo demostrada para influir, desarrollar y capacitar a otros managers y compañeros/as para alcanzar los objetivos con un enfoque de trabajo en equipo.
 - Habilidad para fomentar relaciones positivas y motivadoras con el equipo de ventas, colegas de Nobu Hotel Barcelona y clientes mediante una comunicación constante.
 - Excelente imagen profesional y actitud, incluyendo puntualidad.
 - Capacidad para trabajar de forma independiente incluso bajo presión y en situaciones de estrés.
 - Gran atención al detalle y habilidades organizativas.
 - Capacidad para gestionar el tiempo de manera eficiente y cumplir con plazos ajustados.
 - Habilidad para manejar múltiples prioridades y proyectos de manera efectiva y en tiempo oportuno.
 - Capacidad para garantizar la confidencialidad de los datos de clientes y del hotel en todo momento.
 - 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