



Customer Experience Agent Reservations

Functieomschrijving:

Als Customer Experience Agent binnen Toucan Beach weet je alle ins en outs van onze organisatie. Jij staat samen met je collega's klaar voor onze gasten en zorgt voor een gast beleving van het hoogste niveau. Je bent verantwoordelijk voor alles aangaande reserveringen van het hotel. Je beheert de telefoon, beantwoord e-mails en verwerkt binnenkomende reserveringen. Daarnaast zorg je voor een goede voorbereiding middels scherpe controles.

In de rol van Customer Experience Agent leg je direct verantwoording af aan de **Revenue Manager**.

De Customer Experience Agent is **verantwoordelijk** voor:

- Het aannemen en bevestigen van reserveringen voor het hotel (ook grotere groepen)
- Het aannemen van inkomende telefoonlijnen
- Aanvullende informatie over prijzen en faciliteiten uitzoeken voor hotelgasten
- Het zorgen voor extra verkoop van aanvullende producten en diensten van Toucan Beach
- Het beantwoorden en verwerken van e-mails
- Het oplossen van problemen (zoekgeraakte betalingen en/of boekingen)
- Het controleren van informatie op al onze kanalen en zorgdragen dat de informatie up to date is
- Het beheren van ons hotelreserveringssysteem
- Het bewaken van de bezetting van het hotel en allotmentbeheer
- Het uitvoeren van scherpe controles
- Ondersteunen van de Revenue Manager waarbij het realiseren van omzetten een belangrijk aspect is

Competenties en verwachtingen

Gastgerichtheid:

- Is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen
- Het verzamelen van gastgegevens (data) om persoonlijke service te garanderen
- Vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg
- Biedt ook ongevraagd extra service
- Heeft kennis van de verwachtingen van de gasten en voldoet aan deze en probeert deze verwachtingen te overtreffen



Toucan Beach

Curacao

Innovatiegericht:

- Is geboeid om steeds nieuwe ideeën aan te dragen en uit te proberen
- Ruikt kansen en heeft een drang om er naar te handelen
- Ziet en zoekt mogelijkheden om zaken anders/beter te doen
- Komt met innovatieve/ongebruikelijke maar unieke oplossingen

Prestatiegericht:

- Is ambitieus, probeert zichzelf steeds te overtreffen
- Tast de grenzen van het eigen kunnen af
- Haalt het beste uit zichzelf
- Is pas tevreden als het doel/resultaat is bereikt
- Kan op natuurlijke wijze "up-sellen"

Gewenste attitude:

- Is een teamplayer
- Helpt collega's om gezamenlijk doel te bereiken
- Kan goed zelfstandig werken
- Pro-actief in dienstverlening naar de gast om serviceverlening te optimaliseren
- Ambassadeur van bedrijf
- Neemt verantwoordelijkheid voor eigen handelen

Vereisten

- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Flexibel inzetbaar
- Jij hebt een goede presentatie en bent communicatief sterk
- Passie voor hospitality
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift, Spaans is een pre!