



Toucan Beach

Curacao

HOST/HOSTESS

Funcieomschrijving:

Als host/hostess binnen Toucan Beach ben jij de eerste indruk die de gasten zullen krijgen. Je hebt verstand van alle bedrijven binnen Toucan Beach en zal deze informatie met enthousiasme overbrengen aan de gasten. Je draagt zorg over alle binnen komende reserveringen en vragen en zal dit ook op de juiste manier verwerken. Daarnaast ben jij verantwoordelijk dat je gasten ten alle tijden een unieke ervaring beleven.

In de rol van **host/hostess** leg je direct verantwoording af aan de **Customer Experience Manager**.

De host/hostess is **verantwoordelijk** voor:

- Groet en verwelkomt de gast en stelt zich voor aan de gast.
- Begeleiden van de gasten en assisteren waar nodig.
- Aannemen van reserveringen voor de beach clubs.
- Verwerken van reserveringen in SevenRooms.
- Beheren van SevenRooms.
- Zorgen voor een unieke gastbeleving.
- Beantwoorden van vragen door de gewenste informatie te verduidelijken, onderzoeken en te verstrekken.
- Informatie verstrekking.
- Geeft informatie aan de gast omtrent activiteiten binnen de organisatie (events)
- Upsellen van events/specials/menu's etc.
- Zorg dragen voor nette uitstraling van je werkomgeving.
- Behandelt eenvoudige klachten en lost deze zelfstandig op of roept hulp in van de Supervisor of Manager bij zwaardere klachten.
- Signaleren bijzondere situaties en incidenten.
- Verzamelen van data voor marketing doeleinden.
- Controleren dat de gasten het naar hun zin hebben.
- Interactie met de gasten.
- Het bijhouden van de Toucan Call Center bij afwezigheid van het Toucan Call Center team.

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.



Toucan Beach

Curacao

- Heeft kennis van de verwachtingen van de gasten en voldoet aan deze en probeert deze verwachtingen te overtreffen.
- Is communicatief vaardig, spreekt en schrijft Nederlands en Engels. Papiaments en Spaans is een pre.

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.
- Passie voor de hospitality.
- Flexibel inzetbaarheid, 's avonds/weekenden/feestdagen.
- Opleiding hospitality, toerisme, hotelschool of vergelijkbaar is een pre.
- Bij voorkeur enkele jaren ervaring in vergelijkbare functie.
- In staat relatie op te bouwen met gasten.
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke en gastgerichte persoonlijkheid.
- Is extravert, communicatief vaardig en ziet er onberispelijk uit (presentatie).
- Je hebt kennis in woord en geschrift van de Nederlandse en Engelse taal. (Spaans en Papiaments is daarnaast gewenst).
- In staat om gedurende een 8-urige shift langdurig te staan.