



## FRONT OFFICE SUPERVISOR

### Funcieomschrijving:

De Front Office Supervisor werkt mee op de werkvloer en geeft in samenwerking met de manager leiding in wisseldiensten aan de medewerkers van de front office en guest service. Je bent verantwoordelijk voor het algehele verloop van de shifts, waarbij je het team motiveert en coacht. Gastgerichtheid is één van onze sterkste punten bij de receptie waarbij dit gewaarborgd dient te worden, met het streven naar een hoger niveau. Planning, productiviteit en aandacht voor detail zijn belangrijke onderdelen voor deze functie.

In de rol als Supervisor leg je direct verantwoording af aan de **Front Office Manager**.

De Supervisor is verantwoordelijk voor:

- Zorg dragen voor de perfecte gastbeleving op het resort en bijdragen aan hun droomvakantie op Curacao
- Eerste aanspreekpunt voor zowel het Front Office team en Guest Service team als de gasten
- Het trainen c.q. inwerken van nieuw personeel
- Het controleren, coördineren, motiveren van het Front Office team en Guest Service
- Zorgt voor de ontwikkeling, aansturing van de medewerkers en het optimaal benutten van de aanwezige kwaliteiten
- Het verrichten van receptiewerkzaamheden in wisseldiensten, waartoe onder andere in- en uitchecken, kas beheer, reserveringen aannemen, informatie en dienst verstrekken
- Zorgdragen voor een correct verloop van de shift
- Behandelt eenvoudige klachten en lost deze zelfstandig op of roept hulp in van de Front Office Manager bij zwaardere klachten
- Allotment beheer van touroperators
- Het bewaken van de standaarden omtrent de dienstverlening
- Administratieve controles uitvoeren om een efficiënte dienstverlening te kunnen bieden
- Staat in contact met de beach clubs op gebied van speciale wensen van onze hotelgasten
- Staat in contact met de beach clubs op gebied van evenementen en/of speciale gelegenheden
- Het representatief houden van de front office, lobby en barista
- Het bijhouden van de Toucan Call Center bij afwezigheid van het Toucan Call Center team



# Toucan Beach

## Curacao

### 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
- Is communicatief vaardig, spreekt Nederlands en Engels. Papiaments en Spaans is een pre

#### Leiderschap tonen:

- Geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling en weet wanneer anderen benaderd moeten worden voor het verdelen van deze taken/werkzaamheden
- Geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten
- Meewerkend leidinggevend (hands on)

#### Plannen en organiseren:

- Bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen
- Voorziet knelpunten en neemt actie
- Schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen in overleg met de manager

#### Representatief:

- Presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf, komt goed over bij anderen
- Streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na. Is een voorbeeld voor anderen

#### Kwaliteitsgericht:

- Corrigeert direct als niet aan de eisen wordt voldaan
- Vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service
- Komt met voorstellen om zaken beter te doen

#### Vaardigheden:

Heeft kennis van Word en Excel en is in staat opzetten uit te werken en mail te beantwoorden.



# Toucan Beach

## Curacao

### Vereisten

- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Opleiding hospitality, toerisme, hotelschool of vergelijkbaar
- Minimaal één jaar leidinggevende werkervaring in een hotelreceptie
- Gedegen kennis van yield- en revenu management
- Je hebt kennis in woord en geschrift van de Nederlandse en Engelse taal. (Spaans en Papiaments is daarnaast gewenst)
- Is doortastend en betrouwbaar
- Flexibel inzetbaarheid, 's avonds/weekenden/feestdagen
- Geen 9 tot 5 mentaliteit, hands-on
- Je hebt goede communicatieve- en sociale vaardigheden
- In staat relatie op te bouwen met gasten
- Time management
- Kennis van PMS-systeem, bij voorkeur van Amadeus
- Bevoegd om offertes/bevestigingen uit te brengen
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke en gastgerichte persoonlijkheid

