



## KONTIKI LUXURY SUITES CURACAO

### Guest Experience Supervisor

#### **Functieomschrijving:**

Als **Guest Experience Supervisor** draag jij zorg over het verlenen van een onvergetelijke ervaring bij **Kontiki Luxury Suites**. Je hebt hierbij in samenwerking met de manager leiding over het Guest Experience team en werkt mee op de werkvloer. Je bent verantwoordelijk voor het algehele verloop van de shifts, waarbij je het team motiveert en coacht en zorgt dat alle wensen van de gast in vervulling gaan. Daarnaast zal je verantwoordelijk zijn voor administratieve taken, voorraad beheer en het continu waarborgen van de gast ervaring. Jouw positie binnen het Guest Experience team is van essentieel belang en zal de focus liggen op het streven naar een hoger niveau. Planning, productiviteit, innovativiteit en aandacht voor detail zijn belangrijke onderdelen voor deze functie.

In de rol als Supervisor leg je direct verantwoording af aan de **Guest Experience Manager**.

De Supervisor is verantwoordelijk voor:

- Zorg dragen voor de perfecte gastbeleving en bijdragen aan hun droomvakantie op Curacao
- Eerste aanspreekpunt voor zowel het Guest Experience team als de gasten
- Het trainen c.q. inwerken van nieuw personeel
- Het leidinggeven, controleren, coördineren, motiveren van het Guest Experience team.
- Zorgt voor de ontwikkeling, aansturing van de medewerkers en het optimaal benutten van de aanwezige kwaliteiten
- Het ondersteunen van het Guest Experience team bij het verrichten van receptiewerkzaamheden in wisseldiensten, waartoe onder andere shifts draaien, in- en uitchecken, kas beheer, reserveringen aannemen, informatie en diensten verstrekken.
- Behandelt klachten en feedback van de gasten.
- 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 en externe restaurants op het 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 overige openbare ruimtes
- Het maken en onderhouden van gasten relaties en externe relaties
- Meedenken/uitwerken van het verbeteren van procedures en service verlening aan de hand van o.a trends in de markt
- Het team naar een hoger niveau brengen
- Het bijhouden van de voorraad en bestellingen plaatsen na goedkeuring van de manager.



# KONTIKI LUXURY SUITES

## 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.



## KONTIKI LUXURY SUITES CURACAO

### **Vereisten:**

- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Opleiding hospitality, toerisme, hotelschool of vergelijkbaar
- Minimaal 2 jaar werkervaring in soort gelijke functie
- Je hebt kennis in woord en geschrift van de Nederlandse en Engelse taal. (Spaans en Papiaments is daarnaast gewenst)
- Is doortastend en betrouwbaar
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke, commerciële en gastgerichte persoonlijkheid
- 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