



## CALL CENTER AGENT

### Functieomschrijving:

Als callcenter agent binnen Toucan Beach weet je alle ins en outs van onze organisatie en wat wij aanbieden. Jij vertegenwoordigt Toucan Beach en zult de eerste indruk zijn die gasten krijgen als ze contact opnemen via telefoon, e-mail of andere kanalen. Je zal de algemene e-mail boxen bijhouden van onze Beach clubs en het hotel.

In de rol van Call Center Agent leg je direct verantwoording af aan de **Hotel Manager**.

De Call Center Agent is **verantwoordelijk** voor:

- Aannemen en uitvoeren van telefoongesprekken.
- Beantwoorden van vragen door de gewenste informatie te verduidelijken, onderzoeken en te verstrekken.
- Het informeren en adviseren over onze producten aan gasten en je ontwikkelt een mogelijkheid om te 'upsellen'.
- Het aannemen en beheren van alle reserveringen voor de Beach Clubs en het hotel.
- Het beheren van de info@ e-mailboxen van de Beach Clubs en zorgdragen dat de mails bij de juiste interne personen / afdelingen terecht komen.
- Het beheren van Sevenrooms, het zorgen voor de juiste reserveringsinformatie en het confirmeren van reserveringen.
- Verzamelen van data voor marketing doeleinden.
- Bedenken van Incentives voor onze gasten.
- Eerstelijns oplossen van klachten en alternatieve oplossingen te beïden.
- Inzicht creëren in de wensen van onze gast en dit delen met de afdelingen/ Beach Clubs.
- Het controleren van informatie op al onze kanalen en zorgdragen dat deze informatie up to date is.
- Het aannemen van uitzonderingen en/of speciale verzoeken en bespreken wat er mogelijk is met de desbetreffende managers.
- Het communiceren met de outlets over het aantal aan te nemen reserveringen en het doorzetten in 7Rooms.
- Met marketing verantwoordelijk voor het aanleveren van de menukaarten voor speciale events bij de outlets.
- Het aannemen van reserveringen groter dan 10 personen. En het met de keuken samenstellen van het menu.



# Toucan Beach Curacao

- Het overzicht behouden van de recente informatie in de informatie mappen en het up to date houden hiervan.
- Het aanbrenge van maandelijkse rapportages.
- Het beheer van de Toucan Beach WhatsApp en telefoon
- Het antwoorden op reviews vanuit 7rooms en andere kanalen en het wekelijks rapporteren hiervan.
- Het ondersteunen van de Front Office bij Kontiki indien nodig.

## 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 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



# Toucan Beach

## Curacao

### Vereisten

- Minimaal MBO werk- en denkniveau
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift
- Passie voor de hospitality
- Flexibel inzetbaarheid, 's avonds/weekenden/feestdagen
- In staat relatie op te bouwen met gasten
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke en gastgerichte persoonlijkheid
- Heeft een goede, representatieve telefoonstem
- Is extravert, communicatief vaardig en ziet er onberispelijk uit (presentatie)
- Heeft overtuigingskracht, flair en durf
- Heeft een commerciële instelling.