



# Tovean Beach Curacao

## Guest Experience Agent

### Functieomschrijving:

Als **Guest Experience Agent** ben jij het gezicht van **Kontiki Luxury Suites** en sta je voortdurend in contact met de gasten. Vanaf het moment dat de gasten in checken tot aan het moment dat ze uit checken ben jij het aanspreekpunt. Jij bent daarom heel belangrijk in het verlenen van de 'Guest Experience' aan onze gasten. Tijdens het verblijf van de gasten probeer jij continu hun verwachting te overtreffen. Je bent pro actief, oplossingsgericht, zorgvuldig en commercieel ingesteld. Je communiceert dagelijks met alle afdelingen zoals de restaurants en housekeeping om ervoor te zorgen dat de gasten niks te kort komen. De Guest Experience Agent maakt deel uit van de Frontoffice, Receptie/Frontdesk en Guest Services.

In de rol van Guest Experience Agent leg je direct verantwoording af aan de **Hotel Manager**

.

De Guest Experience Agent is verantwoordelijk voor:

- Groet en verwelkomt de gast en stelt zich voor aan de gast
- In- en uitchecken van hotelgasten (o.a. begeleiden van gasten naar hun kamers)
- Aannemen van reserveringen voor hotelverblijf
- Verwerken van reserveringen in PMS
- Follow-up van reserveringen, zorgen voor een unieke gastbeleving van moment van boeken tot aan vertrek/thuis komen van vakantie
- Opmaken van facturen in PMS
- Kasbeheer en verwerken van transacties via betaalautomaat
- Bedienen van de telefooncentrale
- Informatie verstrekking van o.a. trips, autoverhuur, entertainment, diners en andere activiteiten binnen de organisatie en daarbij de reserveringen plaatsen
- Zorgdragen en verwerken van alle vragen en verzoeken van de gast
- Zorg dragen voor nette uitstraling frontdesk/lobby.
- Aanvullen en bestellen, na akkoord van Guest Experience Manager, van kantoorartikelen
- Wekelijks opmaken van transferlijsten tbv transfer Hato – Kontiki Luxury Suites v.v.
- Behandelt eenvoudige klachten en lost deze zelfstandig op of roept hulp in van de Manager bij zwaardere klachten
- Transporteren en in bewaring nemen van bagage bij afwezigheid of niet voldoende aanwezig zijn van het Concierge team
- Signaleren bijzondere situaties en incidenten



# 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 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'

### Bevoegdheden:

- Verantwoordelijkheden en taken uitvoeren zoals hierboven omschreven
- Bedienen van golfbuggy
- Bedienen van computer en telefooncentrale
- Bevoegd om offertes/bevestigingen uit te brengen
- Bevoegd om betalingen te verrichten

### 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 in de richting van hospitality, toerisme, hotelschool of vergelijkbaar
- Minimaal 2 jaar werkervaring in soort gelijke functie
- Iemand die liefde heeft voor de klant en Customer first denkt
- In staat relatie op te bouwen met gasten
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke, commerciële en gastgerichte persoonlijkheid
- Kennis van PMS-systeem, bij voorkeur van Amadeus
- Is extrovert, communicatief vaardig en ziet er onberispelijk uit (presentatie)
- Je hebt kennis in woord en geschrift van de Nederlandse en Engelse taal. (Papiaments en Spaans is daarnaast gewenst)
- In staat om gedurende een 8-urige shift langdurig te staan
- Flexibel inzetbaarheid, 's avonds/weekenden/feestdagen

