



## MEDEWERKER FRONT OFFICE

### Functieomschrijving:

Als Medewerker Front Office draag je zorg voor het in- en uitchecken van de hotelgasten van Kontiki Beach Resort, neemt reserveringen aan en behandelt email. Tevens eerst aanspreekpunt bij vragen en klachten tijdens het verblijf.

In de rol van Medewerker Front Office leg je direct verantwoording af aan de **Assistant Front Office Manager/ Front Office Manager**.

De Medewerker Front Office is verantwoordelijk voor:

- Groet en verwelkomt de gast en stelt zich voor aan de gast
- In- en uitchecken van hotelgasten
- Actief bezig zijn met het upselling van de 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 en verkoop trips en/of autoverhuur indien nodig ook reserveringen plaatsen
- Geeft informatie aan de gast omtrent activiteiten binnen de organisatie (events)
- Zorg dragen voor nette uitstraling frontdesk, hotellobby en barista
- Aanvullen en bestellen, na akkoord van Front Office Manager, van kantoorartikelen/barista
- Wekelijks opmaken van transferlijsten tbv transfer Hato – Kontiki v.v.
- Behandelt eenvoudige klachten en lost deze zelfstandig op of roept hulp in van de Front Office Supervisor of Manager bij zwaardere klachten
- Vervoeren van gasten en bagage bij afwezigheid of niet voldoende aanwezig zijn van Guest Service team
- Signaleren bijzondere situaties en incidenten
- Samenwerken met de Customer Experience Department (callcenter)



# 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



# Toucan Beach

## Curacao

### 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
- Bij voorkeur enkele jaren ervaring in vergelijkbare functie
- In staat relatie op te bouwen met gasten
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke en gastgerichte persoonlijkheid
- Kennis van PMS-systeem, bij voorkeur van Amadeus
- 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