

**Anlage A**

|  |
| --- |
| **STELLENBESCHREIBUNG** |

|  |  |
| --- | --- |
| Stellentitel | Front Office Manager\* |
| Hotel | Wählen Sie ein Element aus. |
| Standort | Wählen Sie ein Element aus. |
| Bereich | Front Office |
| Berichtet an | Assistant Hotel Manager, Hotel Manager |
| Zusammenarbeit intern | Hotel Management, Breakfast, Housekeeping, Maintenance, Finance |

\*Aus Gründen der leichteren Lesbarkeit wurde für alle genannten Personen und Personengruppen das generische Maskulinum gewählt. Sämtliche Nennungen von Personen oder Personengruppen umfassen jedoch Angehörige aller Geschlechter.

|  |
| --- |
| **Stellenziel** |
| Der Front Office Manager leitet den Empfangsbereich. Er ist für die Einhaltung der Wählen Sie ein Element aus.-Standards an der Rezeption sowie die Umsetzung eines effizienten Tagesablaufes verantwortlich. Für den Front Office Manager steht die Gästezufriedenheit an erster Stelle, verbunden mit Wirtschaftlichkeit und Umsatzsteigerung für das Hotel und das Unternehmen und dem Ziel der Einhaltung der Wählen Sie ein Element aus. Qualitätsstandards und Erreichen höchster Gastbewertungen auf allen Bewertungsportalen.  |

|  |
| --- |
| **Aufgaben / Tätigkeiten** |
| Leitung des Front Office-Bereichs* Führung und Organisation des Front Office Teams
* Kontrolle und Überwachung des Front Offices und der öffentlichen Bereiche auf ein einwandfreies Erscheinungsbild, Veranlassen geeigneter Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Mängel
* Optimierung und Umsetzung von effektiven und effizienten Prozessen und Arbeitsweisen an der Rezeption
* Weitergabe von Informationen an Gäste, Mitarbeiter, Vorgesetzte und Geschäftspartner zur Gewährleistung einer umfassenden, zeit- und zielgerechten Kommunikation
* Mitarbeit im operativen Tagesgeschäft
* Organisation und Umsetzung von Ordnung und Sauberkeit im Front- und Back Office
* Identifizieren und Umsetzen von Initiativen zur Verbesserung der Umweltfreundlichkeit des Hotelbetriebs
* Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen (Müllvermeidung, -trennung)
* Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutzvorgaben

Gästeservice* Check in: Begrüßung und Informationserteilung an neu angekommene Gäste, Rechnungskontrolle
* Check out: Verabschiedung der abreisenden Gäste, korrekte Rechnungserstellung
* Betreuung der Gäste:
* Hilfestellung bei Wünschen, Reklamationen und Anregungen
* Touristische Beratung der Hotelgäste
* Guest Relation (Kommunikation, „Small Talk“)
* Karteipflege: fortlaufende Aktualisierung der Gästedaten
* Annahme, Verkauf und Bearbeitung von Individualreservierungen am Telefon, Online und vor Ort
* Vorbereitung und Betreuung von Gruppenbuchungen
* Bearbeitung von Fundsachen
* Bedienen des Hotel Management Systems Wählen Sie ein Element aus.
* Führen der Gästekorrespondenz
* Ausschank von Getränken sowie Betreuung der Gäste an der Hotelbar

Sales, Reservierung* Identifizierung zusätzlicher Verkaufsmöglichkeiten und aktiver Verkauf von Hotelleistungen (Bar, Parkgarage etc.)
* Bearbeitung von Gruppenanfragen und -reservierungen

Finance* Kontrolle aller buchhalterischen Abläufe, wie Rechnungserstellung, Kassenführung, Kontierung und Mahnwesen in Zusammenarbeit mit der Buchhaltung
* Kostenkontrolle und Warenbestellung
* Tägliche Abrechnung und Kontrolle der Tageskasse

Mitarbeiterführung* Organisatorische und personelle Planung und Leitung der jeweiligen Schicht
* Dienstplangestaltung und Überwachung der Arbeitszeiten der Mitarbeiter
* Einarbeitung und Schulung von neuen Mitarbeitern
* Organisation und Durchführung von Schulungen und Wiederholungsschulungen für bestehendes Personal
* Rekrutierung neuer Mitarbeiter, Führen von Bewerbungs- und Einstellungsgesprächen

Brand Management* Regelmäßige Überprüfung und Einhaltung aller Hilton Marken- und Servicestandards
* Betreuung der hoteleigenen Social-Media-Kanäle
* Beobachten von Hotel Leistungsbewertungen (Bewertungsportale, SALT, QA usw.), Beurteilen von Ergebnissen, Ergreifen von korrigierenden Maßnahmen

Abteilungsübergreifendes Arbeiten (bei Bedarf)* Unterstützung des Frühstücksservices, vor allem bei Buffetvorbereitungen
* Unterstützung des Housekeeping Teams
 |

|  |
| --- |
| **Kompetenzen / Fähigkeiten** |
| Fachliche Kompetenz* Ausbildung in der Hotellerie/Tourismus, alternativ Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf
* Berufserfahrung (5 - 7 Jahre) in der Hotellerie mit Schwerpunkt Front Office/Rooms
* Deutschkenntnisse auf kompetentem und verhandlungssicheren Sprachniveau (Level C2)
* Englischkenntnisse auf sicherem und kompetenten Sprachniveau (Level C1)
* Sehr gute Kenntnisse im Umgang mit der Hotelsoftware Wählen Sie ein Element aus.
* Sehr gute MS Office-Kenntnisse (Excel, Word, Outlook)
* Sehr gute Allgemeinbildung
* Lückenlose Kenntnisse über die Prozesse und Strukturen des Wählen Sie ein Element aus., die Hotelmarke Wählen Sie ein Element aus. sowie der Unternehmensmarke Wählen Sie ein Element aus.

Soziale Kompetenz* Sehr gute und sichere Umgangsformen, gepflegtes Äußeres
* Offenes Wesen, Freude am Umgang mit Menschen unterschiedlicher Kulturen
* Teamfähigkeit
* Kommunikationsstärke
* Verbindlichkeit

Persönliche Kompetenz* Belastbarkeit, Stressresistenz
* Wille zur Weiterbildung
* Loyalität, Verschwiegenheit, Ehrlichkeit
* Zuverlässigkeit
* Eigenmotivation und Selbständigkeit
* Flexibilität
* Genauigkeit
* Sehr guter sprachlicher Ausdruck
* Unternehmerisches Denken
* Anpassungsfähigkeit an neue Gegebenheiten
* Gast-/Serviceorientierung
* Kritikfähig und lösungsorientiert
* Strukturierte, effiziente Arbeitsweise
* Planungs- und Organisationsfähigkeit

Führungskompetenz* Steuerung und Delegation von Aufgaben
* Integratives Arbeiten
* Motivationsfähigkeit
* Förderung und Entwicklung der Mitarbeiter am Empfang
* Konfliktfähig
* Lösungsorientiert
 |

|  |
| --- |
| **Arbeitsorganisation** |
| Die Arbeit des Front Office Manager kann in Voll- und Teilzeit ausgeübt werden. Der Hotelbetrieb ist in einem 24 Stunden-Schichtsystem organisiert (aufgeteilt in Früh-, Spät- und Nachtschicht) an 7 Tagen pro Woche (einschließlich Sonn- und Feiertagen). Der Front Office Manager ist in allen Schichten tätig.  |

|  |
| --- |
| **Zusatzbestimmung** |
| Der Arbeitnehmer erklärt sich bereit, auch in anderen Hotel-Bereichen zu arbeiten, sofern die Umstände dies erfordern.Der Arbeitnehmer nimmt zur Kenntnis, dass es sich in dieser Stellenbeschreibung um keine abschließende Darstellung der Tätigkeit handelt. Die Tätigkeit als Front Office Manager schließt zusätzliche Aufgaben nicht aus, die erforderlich sind, um den Anforderungen des Wählen Sie ein Element aus. jederzeit gerecht zu werden.Der Arbeitgeber behält sich das Recht vor, die Stellenbeschreibung jederzeit zu ändern und zu ergänzen.  |

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Ort |  | Datum |  |
| Unterschrift |  |