

**Anlage A**

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

|  |  |
| --- | --- |
| Stellentitel | Guest Service Manager\* |
| Hotel | Wählen Sie ein Element aus. |
| Standort | Wählen Sie ein Element aus. |
| Bereich | Front Office |
| Berichtet an | Front Office Manager, 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 Guest Service Manager leitet in seiner Schicht den Empfang und ist erster Ansprechpartner für Gäste, Geschäftspartner, Dienstleister und Mitarbeiter des Hotels. Er sorgt als perfekter Gastgeber für ein positiv-nachhaltiges Erlebnis, das die Marke Wählen Sie ein Element aus lebendig werden lässt. Er sorgt für die Einhaltung der Wählen Sie ein Element aus. Standards und wirkt bei der Optimierung der Hotelumsätze mit. |

|  |
| --- |
| **Aufgaben / Tätigkeiten** |
| Schichtleitung am Front Office* Führung und Organisation des Front Office Teams in Abwesenheit des Front Office Managers
* Weitergabe von Informationen an Gäste, Kollegen, 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
* Sicherstellung der Einhaltung von Datenschutzvorgaben

Gästeservice* Check in: Begrüßung der neu angekommenen Gäste, Information, Rechnungskontrolle
* Check out: Verabschiedung der Gäste, korrekte Rechnungserstellung
* Betreuung der Gäste:
* Hilfestellung bei Wünschen, Reklamationen und Anregungen
* Touristische Beratung
* 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
* Regelmäßige Inspektion der Front-Office-Bereiche sowie der allgemeinen Gästebereiche
* Veranlassen geeigneter Maßnahmen zur Beseitigung etwaiger Mängel
* Bearbeitung von Fundsachen
* Bedienen des Hotel Management Systems Wählen Sie ein Element aus.
* Ausschank von Getränken und Betreuung der Gäste an der Hotelbar

Finance* Führen der Tageskasse (tägliche Abrechnung und Kontrolle)
* Unterstützung beim optimalen Abverkauf von Hotelzimmern
* Identifizierung zusätzlicher Verkaufsmöglichkeiten und aktiver Verkauf von Hotelleistungen (Bar, Parkgarage etc.)
* Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen (Müllvermeidung, -trennung)

Verantwortungsvolle Geschäftsführung* Einhalten und Umsetzen der Rezeptions-Standards
* Einhalten 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)
* Einhalten von Datenschutzvorgaben

Brand Management* Repräsentation des Unternehmens
* Unterstützung des Hotel Managements mit dem Fokus, das Hotel am Markt optimal zu platzieren und weiterzuentwickeln
* Einhaltung und Umsetzung aller Marken- und Servicestandards
* Unterstützung bei der Betreuung der hoteleigenen Social Media Kanäle und Reisebuchungsportale

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

|  |
| --- |
| **Kompetenzen / Fähigkeiten** |
| Fachliche Kompetenz* Ausbildung in einem anerkannten Ausbildungsberuf, Hotelausbildung nicht zwingend erforderlich
* Mehrere Jahre Berufserfahrung (2 – 3 Jahre) am Front Office
* Gute Deutschkenntnisse auf selbständigem und kompetentem Sprachniveau (Level B2/C1)
* Gute Englischkenntnisse (mindestens Level B2)
* Sehr gute Kenntnisse im Umgang mit der Hotelsoftware Wählen Sie ein Element aus.
* Gute MS Office-Kenntnisse (Excel, Word, Outlook)
* 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.

Persönliche Kompetenz* Belastbarkeit, Stressresistenz
* Wille zur Weiterbildung
* Loyalität, Verschwiegenheit, Ehrlichkeit
* Eigenmotivation und Selbständigkeit
* Flexibilität
* Genauigkeit, Zuverlässigkeit
* Guter sprachlicher Ausdruck
* Unternehmerisches Denken
* Gast-/Serviceorientierung
* Kritikfähig und lösungsorientiert
* Strukturierte, effiziente Arbeitsweise

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

|  |
| --- |
| **Arbeitsorganisation** |
| Die Arbeit des Guest Service Managers 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 Guest Service 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 Guest Service 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 |  |