

**Anlage A**

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

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

\*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 Night Audit sorgt dafür, dass die Hotelabläufe auch nachts aufrechterhalten werden. Zusätzlich kümmert er sich um einen ordnungsgemäßen Tagesabschluss und ist Ansprechpartner für Gäste, Externe und Mitarbeiter. Als perfekter Gastgeber sorgt er für ein einmaliges Erlebnis, das die Marke Wählen Sie ein Element aus. lebendig werden lässt. Zudem gewährleistet er die Einhaltung der Wählen Sie ein Element aus.-Standards. |

|  |
| --- |
| **Aufgaben / Tätigkeiten** |
| Gästeservice   * Gästekontakt, Gästekorrespondenz und Reklamationsmanagement * 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 der Hotelgäste * Repräsentation des Unternehmens * Guest Relation (Kommunikation, „Small Talk“) * Karteipflege: ständige Aktualisierung der Gästedaten * Reservierung und Verkauf am Telefon 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 * Annahme und Bearbeitung von Individualreservierungen und weiterer Korrespondenz * Ausschank von Getränken sowie Betreuung der Gäste an der Hotelbar * Vorbereitung der Rezeption für den nächsten Morgen /Tag   Finance   * Führen der Tageskasse (tägliche Abrechnung und Kontrolle) * Erstellen des Tagesabschlusses * Mitwirkung beim optimalen Abverkauf von Hotelzimmern * Identifizierung zusätzlicher Verkaufsmöglichkeiten und aktiver Verkauf von Hotelleistungen (Bar, Garage, etc.)   Verantwortungsvolle Geschäftsführung   * Eigenverantwortliche Leitung in der Nacht und Sicherstellen des betrieblichen Ablaufs * Einhaltung der Rezeptions-Standards * Ordnung, Sauberkeit und Organisation im Front- und Back Office * Fokussierung auf und Bemühungen zur Verbesserung der Umweltfreundlichkeit des Hotelbetriebs * Verantwortungsvoller Umgang mit Ressourcen (Müllvermeidung, -trennung) * Regelmäßige Kontrollgänge durch das Hotel * Einhalten von Datenschutzvorgaben   Brand Management   * Unterstützung des Hotel Managements mit dem Fokus, das Hotel am Markt optimal zu platzieren und weiterzuentwickeln * Regelmäßige Überprüfung und Einhaltung aller Marken- und Servicestandards * Unterstützung bei der Betreuung der hoteleigenen Social Media Kanäle   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 * Erste Berufserfahrung (1 – 2 Jahre) bspw. durch Praktika * 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.   Soziale Kompetenz   * Sehr gute und sichere Umgangsformen, gepflegtes Äußeres * Offenes Wesen, Freude am Umgang mit Menschen unterschiedlicher Kulturen * Teamfähigkeit * Kommunikativ   Persönliche Kompetenz   * Belastbarkeit, Stressresistenz * Wille zur Weiterbildung * Loyalität, Verschwiegenheit, Ehrlichkeit * Zuverlässigkeit * Eigenmotivation * Selbständigkeit * Flexibilität * Genauigkeit * Sehr guter sprachlicher Ausdruck * Unternehmerisches Denken * Anpassungsfähigkeit an neue Gegebenheiten * Gast-/Serviceorientierung * Kritikfähig und lösungsorientiert * Strukturierte, effiziente Arbeitsweise |

|  |
| --- |
| **Arbeitsorganisation** |
| Die Arbeit des Night Audit 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 Night Audit ist fast ausschließlich in der Nachschicht 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 Night Audit 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 |  | | |