



## Customer Experience Agent Reservations

### Functieomschrijving:

Als Customer Experience Agent binnen Kontiki Beach Resort en Bonbini Seaview Resort ben jij hét aanspreekpunt voor onze gasten. Jij zorgt ervoor dat reserveringen, communicatie en serviceprocessen vlekkeloos verlopen. Samen met je collega's creëer je een onvergetelijke gastervaring en bied je service op het hoogste niveau.

In de rol van Customer Experience Agent leg je direct verantwoording af aan de **Revenue Manager**.

De Customer Experience Agent is **verantwoordelijk** voor:

- Het aannemen, verwerken en bevestigen van hotelreserveringen, inclusief groepsboekingen.
- Beantwoorden en verwerken van e-mails en inkomende telefoongesprekken.
- Uitzoeken en verstrekken van aanvullende informatie over prijzen, faciliteiten en beschikbaarheid.
- Oplossen van problemen zoals zoekgeraakte betalingen of boekingen.
- Actief bijdragen aan de verkoop van aanvullende producten en diensten van beide resorts.
- Beheren van ons hotelreserveringssysteem en zorgen voor een actuele database.
- Controleren en up-to-date houden van informatie op al onze kanalen.
- Bewaken van de hotelbezetting en uitvoeren van allotmentbeheer.
- Uitvoeren van nauwkeurige controles ter voorbereiding van aankomsten en reserveringen.

### Vereisten

- Minimaal MBO werk- en denkniveau.
- Flexibel inzetbaar.
- Jij hebt een goede presentatie en bent communicatief sterk.
- Passie voor hospitality.
- Goede beheersing van de Nederlandse en Engelse taal in woord en geschrift, Spaans is een pre!