



Toucan Beach

Curacao

Guest Service Agent

Funcieomschrijving:

Als Customer Service Agent ben jij het gezicht van **Kontiki Luxury Suites** en mede verantwoordelijk voor het verlenen van een ultieme beleving voor elke hotel gast. Je bent in staat om alle vragen te beantwoorden en voorziet de gast van benodigde informatie. Je bent het verlengstuk van het Guest Experience Team waarbij je de gasten helpt met o.a. bagage, uitvoeren van speciale verzoeken, aanbevelingen geven en gasten assisteren. Daarnaast zal je mede met het Guest Experience Team ervoor zorgen dat de openbare ruimtes ten alle tijden spik en span zijn. Jij zult altijd klaar staan voor de gast en zorgdragen dat de gast niks te kort komt.

In de rol als Guest Service Agent leg je direct verantwoording af aan de **Hotel Manager**

De Guest Service Agent is verantwoordelijk voor:

- Bewaken van procedures van het Kontiki Luxury Suites
- Het ontvangen en verwelkomen van gasten
- Assisteren van gasten waar nodig (bagage, deuren openen etc.)
- Zorgdragen en verwerken van alle vragen en (speciale) verzoeken van de gast
- Follow-up van verwerkte verzoeken en/of reserveringen
- Geeft informatie aan de gast omtrent activiteiten binnen de organisatie (events)
- Signaleren van bijzondere situaties en incidenten
- Aanvullen van de minibars op de suites
- Behandelen van eenvoudige klachten en lost deze zelfstandig op of roept hulp in van de Manager bij zwaardere klachten
- Behandelen van feedback op een beleefde en professionele manier
- Het verbeteren van de hotelservice
- Ontvangen van leveranciers, externe dienstverleners en wijst hen de weg
- Kwaliteit van de dienstverlening op peil houden (gastbeleving)
- Zorgdragen voor de representatieve staat van voorzieningen
- Assisteren van andere afdelingen, zoals de afdeling In Room Dining (IRD)



Toucan Beach

Curacao

Competenties en verwachtingen

Gastgerichtheid:

- Kan duidelijk oplossingen formuleren en de bijbehorende taken goed overdragen
- Is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen
- Het verzamelen van gastgegevens (data) om persoonlijke service te garanderen
- Biedt ook ongevraagd extra service
- Voldoet en overtreft de verwachtingen van de gasten
- Weet essentiële informatie te filteren en goed te communiceren

Innovatiegericht:

- Ruikt kansen en heeft de drang om er naar te handelen
- Ziet en zoekt mogelijkheden om zaken anders/beter te doen
- Komt met innovatieve/ongebruikelijke maar unieke oplossingen

Ondernemerschap:

- Weet wat (potentiële) gasten aanspreekt
- Ruikt de kansen in de markt, is op de hoogte van de vraag en aanbodzijde van de markt
- Houdt rekening met relevante omgevingsfactoren

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

Rapportage en verantwoording

- Toelichten en verantwoorden van resultaten, afwijkingen en activiteiten ter verbetering aanleveren
- Klachten rapportage



Toucan Beach

Curacao

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

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

- MBO Opleiding in hospitality, toerisme, hotelschool of vergelijkbaar
- Minimaal 3 jaar ervaring in een soortgelijke functie
- Passie voor de hospitality
- Flexibel inzetbaarheid, 's avonds/weekenden/feestdagen
- In staat relatie op te bouwen met gasten
- Heeft inzicht in de behoefte van de gast en zet altijd de gast voorop
- Heeft een enthousiaste, vriendelijke, oplossingsgerichte en gastgerichte persoonlijkheid
- 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