

Ben jij degene die ons fijne receptieteam op een natuurlijke manier telkens weer weet te inspireren en enthousiasmeren zodat onze gasten altijd met een glimlach verwelkomt worden? Voel je jezelf daarnaast op en top thuis in een luxueuze omgeving, houdt je makkelijk overzicht en ben je niet snel van je stuk te brengen? Voor Relais & Châteaux Weeshuis Gouda (WSHS) zijn wij, in aanvulling op ons front office team, op zoek naar een:

### *Commerciële Front Office Supervisor*

De receptie is het kloppende hart van ons hotel. Hier komt alles en iedereen samen en neem maar van ons aan, geen dag zal hetzelfde zijn. En dat is wat het natuurlijk zo leuk maakt. Jij bent dan ook de vraagbaak voor onze gasten, het receptieteam en alle afdelingen binnen WSHS Gouda. Een mooi weetje uit de rijke geschiedenis van het pand, een fietsroute of een ijersterke e-mail; je schudt ze zo uit je mouw.

#### **Dit verwachten we van jou**

- Je hebt een MHS/HHS diploma of een vergelijkbaar erkend diploma;
- Je spreekt in ieder geval vloeiend Nederlands en Engels. Wij zouden het fantastisch vinden als je een extra vreemde taal beheerst;
- Je vindt kwaliteit belangrijk, hebt een scherp oog voor detail en ze noemen je ook wel 'regelneef'. Met andere woorden, je hebt organisatietalent en gebruikt dat graag;
- Je werkt graag samen en weet met vele verschillende karakters om te gaan;
- Je bent opgeruimd, nauwkeurig, opgewekt, sociaal, representatief en zelfverzekerd;
- Stressvolle en lastige situaties ben je makkelijk de baas en een oplossing tover je binnen no-time tevoorschijn;
- Je bent administratief sterk en kunt uitstekend overweg met het Microsoft Office pakket;
- Je hebt aantoonbare ervaring met CRS en PMS. Ervaring met Synxis en Mews is een grote pre;
- Ervaring in een vergelijkbaar vijfsterrenhotel is een pre, maar je presentatie en de manier waarop je met gasten omgaat, geven uiteindelijk de doorslag.

#### **Dit ga je doen**

- Jij bent de aanvoerder van een divers team aan dat zich bezig houdt met front office werkzaamheden en reserveringen en inspireert en motiveert ze. Je fungeert als ware als hun coach;
- In samenwerking met de Sales & Marketing manager beheer jij het prijs- en aannamebeleid voor het hotel;
- Je stort je op vragen, klachten en opmerkingen van gasten, maar ook medewerkers. Vanzelfsprekend zorg je dan ook voor antwoorden en oplossingen;
- Jij zorgt dat de service op alle vlakken - daaronder vallen onder andere de presentatie, service, klantvriendelijkheid, kwaliteit van de front office, orde, netheid en huiselijkheid - een dikke 10 of hoger verdient;
- Ervoor zorgen dat elke gast zich meer dan welkom en gezien voelt;

- In- en uitchecken van gasten;
- Het aannemen van kamer-, restaurant- en barreserveringen;
- Toepassen van up-selling en cross-selling technieken;
- Gasten wegwijs maken binnen WSHS Gouda en hen daarbij zo nodig op weg helpen; je begeleidt de gasten naar de kamers;
- Gasten informeren over alle hotelfaciliteiten, bezienswaardigheden in de buurt en andere belangrijke informatie;
- Het verlenen van (conciërge) services;
- Het bedienen van de telefooncentrale;
- Opstellen, beantwoorden en verzenden van brieven en e-mails;
- Het constateren van onvolkomenheden - scherp oog voor detail - en deze succesvol aanpakken;
- Verwerken van facturen en betalingen;
- Overdragen van de kassa bij einde dienst en verantwoorden van ontvangen gelden en betalingen;
- Je stort je op vragen, klachten en opmerkingen van gasten en handelt het naar ieders tevredenheid af.

## Wat bieden wij je

Oscar Wilde zei ooit: *'Be yourself, everyone is already taken.'* En dit is precies waar Relais & Châteaux Weeshuis Gouda voor staat. WSHS is een dynamische plek waar je welkom bent en dat ook voelt. En waar je genoeg ruimte krijgt jezelf en je talenten te ontdekken en ontwikkelen. Wij bieden uitstekende (secundaire) arbeidsvoorwaarden:

- WSHS maakt onderdeel uit van de waanzinnige hotelcollectie van Relais & Châteaux. Alle hotels en restaurants die bij Relais & Châteaux zijn aangesloten hebben twee dingen gemeen: ze leveren een uitstekende kwaliteit en een unieke service. Samen met ons, ga jij deze belofte ruimschoots waarmaken;
- WSHS Gouda is centraal gelegen in het oude centrum van Gouda op loopafstand van zowel het Centraal Station als verschillende bushaltes;
- Een unieke, verrassende, inspirerende werkomgeving waar verschillende facetten aan bod komen. En het mooie is, jij bent er vanaf het begin bij betrokken;
- De mogelijkheid te werken aan je persoonlijke ontwikkeling d.m.v. trainingen en cursussen;
- Een afwisselende, full time baan - 38 uur - met werkdagen van maandag tot en met zondag;
- Een marktconform salaris in lijn met de Horeca CAO.

Ga jij met ons dit sprookje aan? Solliciteer dan snel via het [sollicitatieformulier](#) en wie weet spreken we elkaar binnenkort!