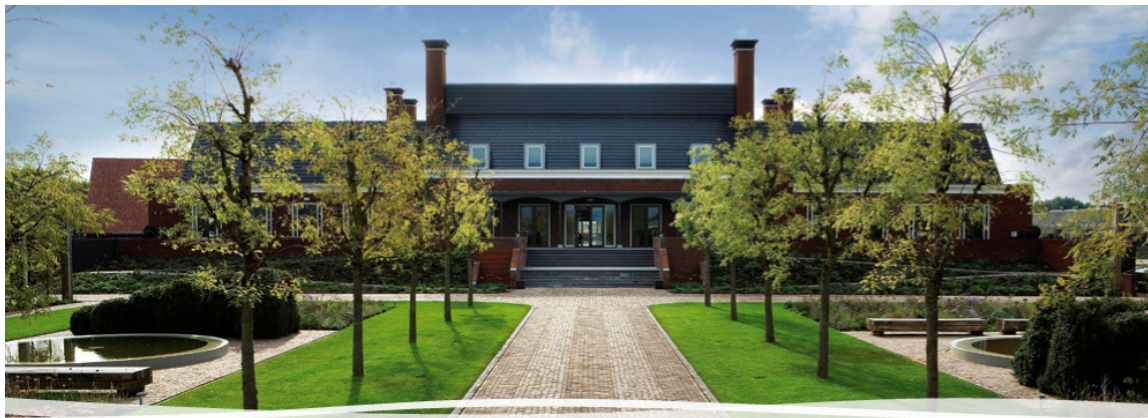




HOF VAN SAKSEN



Buitengewone stage op Hof van Saksen

Medewerkers bij Hof van Saksen bepalen het succes van onze organisatie. Werken bij Hof van Saksen betekent kwaliteit en service leveren, de gast centraal stellen en mee kunnen groeien naar een hoog niveau om zo voor onze gasten een buitengewone beleving te verzorgen. Hof van Saksen is onderscheidend, integer en gedreven. Herken jij jezelf hierin en in onderstaande functieprofiel? En wil je graag je bijdrage leveren aan een onvergetelijke vakantiebeleving voor onze gasten? Dan zien wij graag jouw reactie snel tegemoet.

Functieprofiel Stagiair Front Office

Stage

Het verwelkomen en (pro-actief) informeren van gasten waardoor zij een optimale service krijgen en zich welkom en exclusief behandeld voelen.

Plaats in de organisatie

De stagiair rapporteert aan de Floormanager Front Office.

Hoofdtaken

- Vriendelijk en correct gasten te woord staan bij het inchecken en uitchecken van gasten.
- Draagt zorg voor een snelle en volledige verwerking van gegevens in het computersysteem.
- In ontvangst nemen en oplossen van klachten, daarbij ondersteund door andere afdelingen.
- Informeren van gasten over bezienswaardigheden in de regio.
- Adviseert en informeert gasten.
- (Aansturen op) verkoop van eigen producten en/of diensten.
- Zorgt voor tevreden gasten en pro-actief klachten doorspelen.
- Houdt mede toezicht op de uitstraling, orde, netheid van de Front Office.
- Toezicht houden op en voorkomen van onveilige situaties.
- Met tact corrigerend optreden naar gasten.
- Zorgt voor een optimale gastenbenadering.

Opleiding

- Je volgt de opleiding MTRO of gelijkwaardig



HOF VAN SAKSEN

Competenties/vaardigheden

Communiceren

Ideeën en informatie in heldere en correcte taal communiceren, zodanig dat de essentie bij anderen overkomt en wordt begrepen.

Zelfbeheersing

Ook in sterk emotionele situaties in staat zijn met de eigen emoties om te gaan; in staat zijn escalaties te vermijden en zich niet nodeloos emotioneel te binden.

Luisteren

Belangrijke boodschappen oppikken uit mondelinge communicatie, aandacht en ruimte geven aan gesprekspartners, reacties geven en waar nodig doorvragen.

Gastgericht

Je zoekt actief naar mogelijke wensen en behoeften van gasten, je luistert zorgvuldig, vraagt door en laat zien vanuit het perspectief van de gast te denken en te handelen. Je reageert snel op vragen van gasten. Je reageert direct op een klacht zonder je defensief op te stellen.

Stressbestendigheid

Effectief blijven presteren onder tijdsdruk, bij , teleurstelling of tegenslag. Gedurende een lange periode in hoge mate actief zijn wanneer de functie dat vraagt.

Zelfstandig

Je bent in staat om zonder ondersteuning, bijsturing of controle van anderen doelen te behalen.

Oplossingsgericht

Je bent praktisch ingesteld en in staat om snel een probleem te analyseren en op te lossen. Je denkt in oplossingen en niet in problemen.

Meer informatie of solliciteren?

Voor meer informatie kun je contact opnemen met de afdeling Personeel & Organisatie op het telefoonnummer 0592 24 59 58. Je kunt vragen naar Nicoline Heetebrij of Maartje Geerlings. Jouw sollicitatiebrief met CV kun je e-mailen naar: vacature@hofvansaksen.nl of sturen naar Hof van Saksen - Afdeling Personeel & Organisatie – Postbus 511 - 9400 AM in Assen.