

Functieomschrijving – Senior Frontoffice Medewerker

Locatie: Sorobon Luxury Beach Resort & Sorobon Bay Hotel, Bonaire

Rapporteert aan: Front Office & Guest Services Supervisor

Functiedoel

Als Senior Frontoffice Medewerker ben jij het aanspreekpunt voor onze gasten en draag je bij aan een vlekkeloze en warme ontvangst in het resort. Je ondersteunt de Front Office & Guest Service Supervisor bij het dagelijks reilen en zeilen van de receptie en de gastcommunicatie.

Je zorgt ervoor dat elke gast zich welkom en gewaardeerd voelt, van de eerste begroeting tot aan het vertrek. Daarnaast bied je administratieve ondersteuning bij reserveringen en werk je nauw samen met alle afdelingen om een hoog serviceniveau te garanderen.

Kernverantwoordelijkheden Senior Frontoffice Medewerker

Gastbeleving & Service

- Je verwelkomt gasten vriendelijk bij aankomst en zorgt voor een professionele eerste indruk.
- Je assisteert bij check-ins en check-outs, verstrekt informatie over het resort en biedt hulp bij vragen of verzoeken.
- Je volgt speciale wensen of klachten van gasten op en zorgt voor een snelle, gastgerichte oplossing.
- Je onderhoudt contact met housekeeping, F&B en management om de gastbeleving optimaal te laten verlopen.
- Je ondersteunt bij de opvolging van VIP-, groeps- en terugkerende gasten.
- Je stimuleert upselling van kamers, F&B, spa en andere resortfaciliteiten.

Operationele Taken

- Je controleert en bereidt de kamers voor in samenwerking met housekeeping.
- Je verwerkt betalingen, facturen en reserveringsgegevens in het systeem.
- Je beantwoordt op professionele manier inkomende telefoons, e-mails en andere communicaties.
- Je coördineert met housekeeping, onderhoud, F&B en management voor een optimale gastenflow.
- Je zorgt voor correcte registratie en opvolging van alle gastgegevens.
- Je ziet toe op orde en netheid van de receptie en lobbyruimte.

Commercieel & Administratief

- Je draagt actief bij aan het verbeteren van interne processen en gasttevredenheid.
- Je stimuleert upselling (kamer categorie, late check-out, F&B-aanbiedingen, spa, etc.).
- Je rapporteert bijzonderheden, klachten en operationele uitdagingen aan de supervisor.
- Je houdt rapportages, bezettingsgraden en inkomende boekingen bij.

Reserveringen & administratie

- Je helpt bij het verwerken van inkomende reserveringen via e-mail, telefoon en online kanalen.
- Je zorgt voor een correcte invoer van gegevens in het reserveringssysteem en volgt wijzigingen of annuleringen op.
- Je bewaakt betalingen, prepayments en borgstellingen volgens interne procedures.
- Je bereidt aankomstlijsten en gastinformatie voor, zodat alle afdelingen goed geïnformeerd zijn.

Communicatie & coördinatie

- Je werkt nauw samen met de Front Office & Guest Service Supervisor en ondersteunt bij de dagelijkse operatie.
- Je draagt zorg voor een correcte overdracht van informatie tussen shifts en afdelingen.
- Je signaleert verbeterpunten in processen en gastcommunicatie en denkt actief mee over oplossingen.

Profiel

- Je hebt ervaring binnen front office, guest relations of hospitality.
- Je bent servicegericht, communicatief en behoudt overzicht in drukke situaties.
- Je bent administratief sterk en werkt nauwkeurig met reserveringssystemen.
- Je spreekt vloeiend Nederlands en Engels; kennis van Spaans is een pluspunt.
- Je bent flexibel inzetbaar (shifts, weekends, feestdagen) en hebt een representatieve uitstraling.
- Je wilt je voor ten minste één jaar verbinden aan het resort en met enthousiasme bijdragen aan onze gastbeleving en teamspirit.

Wat bieden wij jou?

- Een afwisselende functie waarin gastcontact, organisatie en hospitality samenkomen.
- Een mooi salaris met doorgroeimogelijkheden binnen het resort.
- Training on the job en begeleiding door ervaren supervisors.
- Een huisbereide staff meal tijdens je shift.
- Personeelskortingen op F&B, spa en activiteiten.
- Werken op een unieke locatie aan het strand van Sorobon, met uitzicht op de oceaan.

Klaar voor een nieuw avontuur in de zon? Solliciteer nu via jobs@sorobonbeachresort.com