

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

SOLLICITEER NU

Job description – Senior Frontoffice Agent

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

Rapporteert aan: Front Office & Guest Services Supervisor

Job purpose

As a Senior Front Office Agent, you are the first point of contact for our guests and play a key role in ensuring a smooth and warm arrival experience at the resort. You support the Front Office & Guest Services Supervisor in the daily operations of the reception and guest communication.

You make sure every guest feels welcome and valued, from the first greeting to their departure. Additionally, you provide administrative support with reservations and work closely with all departments to guarantee a consistently high level of service.

Kernverantwoordelijkheden Senior Frontoffice Agent

Guest Experience & Service

- You warmly welcome guests upon arrival and ensure a professional first impression.
- You assist with check-ins and check-outs, provide information about the resort, and handle questions or requests.
- You follow up on special guest requests or complaints, ensuring prompt and guest-oriented solutions.
- You maintain communication with housekeeping, F&B, and management to optimize the guest experience.
- You support the follow-up of VIP, group, and returning guests.
- You promote the upselling of rooms, F&B, spa services, and other resort facilities.

Operational Duties

- You inspect and prepare rooms in collaboration with housekeeping.
- You process payments, invoices, and reservation details in the system.
- You answer phone calls, emails, and other guest communications professionally.
- You coordinate with housekeeping, maintenance, F&B, and management to ensure a smooth guest flow.
- You ensure accurate registration and follow-up of all guest data.
- You maintain cleanliness and order at the reception and in the lobby area.

Commercial & Administrative Tasks

- You actively contribute to improving internal processes and guest satisfaction.
- You stimulate upselling (room category upgrades, late check-outs, F&B promotions, spa offers, etc.).
- You report special cases, complaints, and operational challenges to the supervisor.
- You keep track of reports, occupancy levels, and incoming bookings.

Reservations & Administration

- You assist in processing incoming reservations via email, phone, and online channels.
- You ensure accurate data entry in the reservation system and follow up on changes or cancellations.
- You monitor payments, prepayments, and deposits according to internal procedures.
- You prepare arrival lists and guest information to keep all departments informed.

Communication & Coordination

- You work closely with the Front Office & Guest Services Supervisor and support daily operations.
- You ensure smooth information handover between shifts and departments.
- You identify areas for improvement in processes and guest communication and proactively suggest solutions.

Profile

- You have experience in front office, guest relations, or hospitality.
- You are service-minded, communicative, and able to stay calm under pressure.
- You have strong administrative and organizational skills with great attention to detail.
- You are fluent in Dutch and English; knowledge of Spanish is an advantage.
- You are flexibly available (shifts, weekends, holidays) and maintain a professional appearance.
- You are willing to commit to the resort for at least one year and contribute enthusiastically to our guest experience and team spirit.

What we offer?

- A diverse role combining guest interaction, organization, and hospitality.
- Competitive salary with growth opportunities within the resort.
- On-the-job training and guidance from experienced supervisors.
- A freshly prepared staff meal during your shift.
- Staff discounts on F&B, spa, and resort activities.
- Work in a unique beachfront location at Sorobon with an ocean view.

Ready for a new adventure in the sun? Apply now via jobs@sorobonbeachresort.com

APPLY NOW