

Functieomschrijving – Senior Reservation Agent

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

Rapporteert aan: Front Office & Guest Services Supervisor

Functiedoel

Als Senior Reservations Agent ben je het eerste contactpunt voor toekomstige gasten. Je verwerkt reserveringen op een warme, professionele en nauwkeurige manier, volgt aanvragen op, zorgt voor correcte administratie en begeleidt gasten in hun pre-arrival traject. Daarnaast ondersteun je de Front Office in periodes van drukte en fungeer je als back-up van de Senior Front Office Medewerker bij ziekte of verlof.

Kernverantwoordelijkheden Senior Reservation Agent

- Je beheert reserveringen via e-mail, telefoon, website en OTA's (zoals Booking.com & Expedia).
- Je verwerkt en bevestigt reserveringen correct in het reserveringssysteem (PMS / channel manager).
- Je volgt betalingen, borginformatie en facturatiegegevens op.
- Je verzorgt pre-arrival communicatie (aankomstinformatie, transfers, speciale verzoeken).
- Je wijst kamers toe volgens beschikbaarheid en bezettingsstrategie.
- Je behandelt wijzigingen, annuleringen en refunds volgens beleid.
- Je zorgt dat gastinformatie volledig en duidelijk doorstroomt naar Front Office, Housekeeping en andere afdelingen.
- Je houdt mailbox, taken en reserveringslijsten overzichtelijk en up-to-date.
- Je ondersteunt de Front Office tijdens check-in / check-out wanneer nodig.
- Je fungeert als back-up voor de Senior Front Office Medewerker bij vakantie en ziekte.
- Dagelijkse controle van beschikbaarheid, tarieven en restricties in PMS / Channel Manager / OTA's.
- Doorvoeren van kleine tariefaanpassingen binnen afgesproken richtlijnen.
- Up-to-date houden van OTA-promoties en pakketdetails.
- Signaleren van trends in pick-up, annuleringen en bezetting aan de supervisor.

Profiel

- Je werkt gastgericht en communiceert vriendelijk en professioneel.
- Je bent nauwkeurig, administratief sterk en vindt structuur belangrijk.
- Je blijft rustig en oplossingsgericht, ook tijdens drukte.
- Je werkt zelfstandig, maar schakelt vlot met collega's en andere afdelingen.
- Je hebt ervaring binnen Front Office of Reservations in hospitality.
- Je spreekt en schrijft Nederlands en Engels (Spaans is een pluspunt).
- Je omarmt de Sorobon servicecultuur: rust, warmte, aandacht en verfijnde eenvoud.

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

SOLLICITEER NU

Job Description – Senior Reservations Agent

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

Rapporteert aan: Front Office & Guest Services Supervisor

Job purpose

As a Senior Reservations Agent, you are the first point of contact for prospective guests. You handle reservations in a warm, professional, and accurate manner, follow up on inquiries, ensure correct administration, and guide guests throughout their pre-arrival journey. In addition, you support the Front Office during busy periods and act as a back-up for the Senior Front Office Agent in cases of illness or leave.

Key Responsibilities Senior Reservations Agent

- You manage reservations via email, telephone, website, and OTAs (such as Booking.com and Expedia).
- You process and confirm reservations accurately in the reservation system (PMS / Channel Manager).
- You follow up on payments, deposits, and invoicing details.
- You handle pre-arrival communication, including arrival details, transfers, and special requests.
- You assign rooms according to availability and occupancy strategy.
- You process changes, cancellations, and refunds according to policy.
- You ensure guest information is accurately communicated to Front Office, Housekeeping, and other departments.
- You maintain an organized and up-to-date mailbox, task list, and reservation overview.
- You support the Front Office during check-in and check-out when required.
- You act as backup for the Senior Front Office Agent during vacation or sick leave.
- You perform daily checks on availability, rates, and restrictions in the PMS, Channel Manager, and OTAs.
- You make small rate adjustments within agreed guidelines.
- You keep OTA promotions and package details up to date.
- You identify trends in pick-up, cancellations, and occupancy and report them to the supervisor.

Profile

- You are guest-oriented and communicate in a friendly and professional manner.
- You work accurately, are administratively strong, and value structure and organization.
- You remain calm and solution-oriented, even during busy periods.
- You work independently but coordinate easily with colleagues and other departments.
- You have experience in Front Office or Reservations within the hospitality industry.
- You speak and write fluently in Dutch and English (Spanish is an asset).
- You embrace the Sorobon service culture: tranquility, warmth, attention, and refined simplicity.

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

APPLY NOW