

Reservierungsleiter

Beschreibung

Unterstützt den/die Reservierungsmanager/in bei der Verwaltung der Reservierungsfunktionen und der täglichen Beaufsichtigung des Personals. Obwohl die Hauptverantwortung bei den Reservierungstransaktionen liegt, ist es entscheidend, mit allen unternehmensweiten und lokalen Betriebsstandards von Zen Wellness bestens vertraut zu sein und deren Einhaltung sicherzustellen. Darüber hinaus ist es unerlässlich, alle unterstellten Mitarbeiter beim Erreichen ihrer Ziele zu unterstützen. Ferner sind die unten aufgeführten Pflichten und Ziele zu erfüllen.

Zuständigkeiten / Hauptaufgaben

- Sichere Beherrschung der Reservierungsabläufe und der zugehörigen Systeme.
- Ausgeprägte Entscheidungsfähigkeit.
- Koordination der Arbeitszeiten aller Mitarbeiter mit der Personalabteilung.
- Übernahme der Verantwortung für die Einarbeitung aller neu eingestellten Mitarbeiter.
- Finanzmanagementkenntnisse, einschließlich der Fähigkeit, Gewinn- und Verlustrechnungen zu verstehen, Betriebsbudgets zu verwalten und Finanzprognosen zu erstellen.
- Sicherstellung einer exzellenten VIP-Betreuung gemäß den internen Vorschriften und Standards.
- Zusammenarbeit mit dem/der Reservierungsmanager/in an Strategien zur kontinuierlichen Verbesserung der Servicequalität der Abteilung.
- Sicherstellung der Einhaltung aller Reservierungsrichtlinien, -standards und -verfahren.
- Teilnahme an Abteilungsbesprechungen und kontinuierliche Kommunikation einer klaren und konsistenten Botschaft bezüglich der Reservierungsziele, um die gewünschten Ergebnisse zu erzielen.
- Verständnis und Einhaltung der Richtlinien und Verfahren zur Verlustprävention.
- Kenntnisse über vertraglich gebundene und nicht vertraglich gebundene Reisebüros.
- Upselling von Hoteleinrichtungen.
- Bearbeitung von Stornierungsrichtlinien und Nichterscheinen.
- Umgang mit Überbuchungssituationen.
- Bearbeitung individueller privater Buchungen.
- Pflege guter Beziehungen zu den Reisebüros.
- Informiert Mitarbeiter und Vorgesetzte über wichtige Ereignisse und Neuigkeiten innerhalb des Hotelbetriebs.
- Tägliche, wöchentliche und monatliche Berichte: Diese werden gemäß den festgelegten Anforderungen erstellt.
- Vertrautheit mit allen relevanten Unternehmensdokumenten und relevanten OSMs für den eigenen Verantwortungsbereich.
- Setzt ein positives Beispiel für die Gästebetreuung.
- Eine Führungspersönlichkeit sein, die herausragende Gastfreundschaftsfähigkeiten zeigt.

Arbeitgeber

Luxury Wellness Retreat in Aswan, Egypt

Arbeitspensum

Vollzeit

Berichterstattung an

Reservierungsmanager/in /
Revenue Manager/in

Arbeitsort

Aswan Western Agricultural Road,
1252031, New Aswan City, Ägypten

Veröffentlichungsdatum

4. November 2025

- Führt Gastfreundlichkeitsaudits für Mitarbeiter durch und gibt entsprechendes Feedback zur Verbesserung individueller Gastfreundschaftsfähigkeiten.
- Teilnahme an Vor- und Nachbereitungstreffen bei Bedarf, um Gruppenanforderungen zu verstehen und wichtige Informationen an das Front Office Personal weiterzugeben.
- Gästewünsche und Unterstützung bei der Problemlösung.
- Unterstützung des/der Reservierungsmanager/in bei der Motivation des Teams, geschickt im Upselling und/oder in der Konvertierung zu sein, je nach Geschäftsanforderung.
- Praktische Schulungen: Organisiert praktische und monatliche Schulungen für alle Mitarbeiter, um deren Leistung zu verbessern und die Kundenzufriedenheit sicherzustellen.
- Einhaltung der Servicestandards: Stellt sicher, dass alle Mitarbeiter die von der Organisation festgelegten Servicestandards einhalten.
- Pflegt positive Arbeitsbeziehungen zu anderen Abteilungen, insbesondere dem Front Office, und hält engen Kontakt zu Stammgästen.
- Identifiziert und kommuniziert die Anforderungen der Gäste an die relevanten Abteilungen zur angemessenen Serviceerbringung.
- Unterstützung des/der Reservierungsmanager/in bei der Verwaltung von Platzbeschränkungen und der Sicherstellung einer rechtzeitigen Reinigung, insbesondere während der Hochsaison und bei hoher Nachfrage.
- Unterstützung des/der Reservierungsmanager/in, um sicherzustellen, dass alle verkaufbaren Vertragspreise in das Protel-System geladen werden.
- Unterstützung des/der Reservierungsmanager/in bei der Beaufsichtigung der Reservierungsagenten bei ihren täglichen Aufgaben, einschließlich Reisebüroprovisionen, Kundenantworten des Personals usw.
- Verfolgt und erstellt die notwendigen Berichte für die monatliche Einreichung beim Verwaltungsbüro.
- Sicherstellung, dass das Reservierungspersonal über alle Änderungen oder Entwicklungen innerhalb des Hotels und des Unternehmens auf dem Laufenden gehalten wird.
- Stichprobenartige Überprüfung der am Vortag getätigten Reservierungen und Überprüfung aller VIP-Ankünfte.
- Sicherstellung des Abteilungsbewusstseins für alle Änderungen am umfassenden Profil (Datenqualität).
- Überwachung der Gruppenbuchungen und enge Zusammenarbeit mit der Verkaufsabteilung sowie Nachverfolgung der vorläufigen Buchungen.
- Umfassende Kenntnisse und die Fähigkeit, alle Aufgaben und Tätigkeiten am zugewiesenen Arbeitsplatz gemäß den festgelegten Standards zu beaufsichtigen, zu schulen, zu korrigieren und vorzuführen.
- Vollständiges Verständnis des Mitarbeiterhandbuchs des Hotels und Einhaltung der darin enthaltenen Vorschriften.
- Zuweisung der Belegung und Kenntnis des Optionsdatums oder der Freigabefrist.
- Erstellung eines Gruppenplans und Verteilung an das zuständige Team.