

Supervisor frontoffice II

Context

De **supervisor frontoffice II** is verantwoordelijk voor coördineren van de werkzaamheden van de frontoffice (gemiddeld zo'n 10 medewerkers). De supervisor frontoffice II ziet toe op de kwaliteit van de uitvoering van de werkzaamheden en de borging van optimale gasttevredenheid. Vanuit zijn rol/positie verzorgt hij/zij ook afhandeling van tweedelijnsklachten. De **supervisor frontoffice II** verzorgt de dagplanning t.b.v. de optimale inzet van de frontoffice-medewerkers en werkt nieuwe medewerkers in. Functiehouders hebben een vakinhoudelijk leidinggevende.

Resultaatprofiel

TOEGEVOEGDE WAARDE	RESULTAATINDICATOREN
<p>Coördinatie en realisatie frontoffice-werkzaamheden Toegewezen frontofficewerkzaamheden zijn gecoördineerd, gemonitord en zo nodig bijgestuurd, zodat voortgang en kwaliteit van uitvoering en optimale gasttevredenheid zijn geborgd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - conform doelstellingen, procedures, voorschriften; - juiste afwegingen, prioritering; - tijdige signalering afwijkingen bijsturing; - gastvrije ontvangst; - juiste, volledige informatievoorziening; - gerealiseerde (aanvullende) verkoop; - correcte kastelling; - gasttevredenheid.
<p>Tweedelijnsklachtafhandeling Door gasten gemelde klachten zijn op een juiste manier in behandeling genomen en afgehandeld c.q. tijdig geëscaleerd richting de direct leidinggevende.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - mate waarin gasten ervaren dat klacht serieus wordt genomen; - effectieve opvolging van klachten; - conform procedures; - tijdige escalatie van klachten.
<p>Verbetervoorstellen Knelpunten in de operationele bedrijfsvoering zijn gesignaleerd en verbetervoorstellen zijn aan de leidinggevende gerapporteerd.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - aantal voorstellen (juiste en tijdige signalering); - kwaliteit van de voorstellen (haalbaarheid, aantal door leidinggevende overgenomen ideeën e.d.).
<p>Personeelsbeheer De personeelsplanning is vertaald naar een werkrooster waarbij is gekeken naar effectieve en efficiënte inzet van medewerkers. Nieuwe medewerkers zijn begeleid en ingewerkt en er is een actieve bijdrage geleverd aan het proces t.a.v. werving en selectie van nieuwe medewerkers, het houden van functionerings- en beoordelingsgesprekken.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - optimale capaciteitsinzet medewerkers; - beschikbaarheid (kwaliteit/ kwantiteit) personeel; - motivatie/inzet personeel.
<p>Registratie en verantwoording Er is inzicht in gerealiseerde resultaten, bijzonderheden en (oorzaken van) afwijkingen t.b.v. bijsturing en evaluatie.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - inzicht in resultaten, bijzonderheden en (oorzaken van) afwijkingen; - input t.b.v. bijsturing en evaluatie.

Bezwarende omstandigheden

Soms sprake van werkdruk bij pieken in het werkaanbod en bij improviserend oplossen van problemen.

Niveau-onderscheidende kenmerken

	-	SUPERVISOR FRONTOFFICE I	SUPERVISOR FRONTOFFICE II	+
Aard werkzaamheden	Zie functieomschrijving en NOK medewerker frontoffice	<ul style="list-style-type: none"> - in de rol van meewerkend voorman-/vrouw verlenen van een grote diversiteit aan service aan gasten gedurende het verblijf; - toezien op en bijsturen van naleving van richtlijnen op het gebied van werkprocessen, representativiteit en servicegerichtheid; - doen van voorstellen voor verbetering van werkprocessen; - bijspringen (bij piekmomenten) van frontoffice. 	<ul style="list-style-type: none"> - verantwoordelijk voor bewaking van gastheerschap, kwaliteit serviceverlening, afhandeling van (complexe) klachten; - optimaliseren van bestaande werkprocessen en procedures, - fungeren als aanspreekpunt in het overleg met andere afdelingen en daarbij verzorgen van de noodzakelijke afstemming van processen en knelpunten; - inwerken van nieuwe medewerkers, opstellen van werkinstructies en -procedures; - prioriteren van werkzaamheden binnen afdeling; - opstellen/aanpassen van roosters en dagplanning vaste medewerkers en flex- en seizoenskrachten. 	Zie functieomschrijving en NOK hoofd frontoffice
Optimaliseren		<ul style="list-style-type: none"> - gericht op verbeteren van serviceverlening en het achterhalen van de vraag achter de vraag. 	<ul style="list-style-type: none"> - implementeren van geaccordeerde verbeteringen in de lopende bedrijfsvoering. 	
Leidinggeven		<ul style="list-style-type: none"> - afdeling met gemiddeld 5 (parttime) medewerkers om operationeel aan te sturen. 	<ul style="list-style-type: none"> - afdeling met gemiddeld 10 (parttime) medewerkers om operationeel aan te sturen. 	
Zelfstandigheid		<ul style="list-style-type: none"> - zelfstandig afhandelen van alle voorkomende vragen van gasten. 	<ul style="list-style-type: none"> - neemt zelfstandig besluiten over de eigen werkzaamheden en die van het aan te sturen team; - bij grootschalige financiële en/of kwalitatief ingrijpende issues consulteren van eindverantwoordelijke. 	
Kennis en ervaring		<ul style="list-style-type: none"> - mbo 3 werk- en denkniveau; - basisspreekvaardigheid in meerdere vreemde talen; - ruime ervaring met gastheerschap en serviceverlening; - kennis van en ervaring met het coördineren van werkzaamheden en aansturen/motiveren van medewerkers. 	<p>Aanvullend:</p> <ul style="list-style-type: none"> - mbo 3-4 werk- en denkniveau; - inzicht in het frontoffice-proces in samenhang met overige (deel)processen; - ervaring met het optimaliseren van werkprocessen. 	
Functiegroep		5	6 (referentie)	

RF249686/dr/sb/091024