



# Toucan Beach Curacao

## SUPERVISOR

### Funcieomschrijving:

Hij/zij stuurt de medewerkers bediening aan waarbij de focus ligt op kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen (normkosten/-uren, efficiencyverbetering, formuleren en uitdragen richtlijnen) en het genereren van stuurinformatie ten behoeve van management. Hij/zij is verantwoordelijk voor de kwaliteit van de serviceverlening en advisering van gasten in alle fasen van het verblijf in het restaurant of op het strand.

In de rol als Supervisor leg je direct verantwoording af aan de **All Round Manager**.

De Supervisor is **verantwoordelijk** voor:

- Uitvoering van alle werkzaamheden binnen het restaurant, strand en/of bar
- Eerste aanspreekpunt voor zowel het bedienend/en of bar personeel als de gasten
- Het maken van de dagelijkse indeling van het strand en/of restaurant
- Het zorgdragen voor een correcte klachtafhandeling op het strand en/of restaurant
- Het controleren, coördineren en motiveren van het bedienend en bar personeel
- Het trainen c.q. inwerken van nieuw personeel
- Bewaken van de service en kwaliteit
- Zorgt voor de ontwikkeling, aansturing van het bedienend personeel en/of bar personeel en het optimaal benutten van de aanwezige kwaliteiten
- Verantwoordelijk voor de realisatie van de doelstellingen op het vlak van service, kwaliteit en omzet (upselling)
- Maakt dagelijks kas op en rapporteert de dag- of avond afsluiting.
- Rapporteert aan de All Round Manager
- Bijhouden van alle restaurant en/of strand reserveringen
- Staat in contact met het hotel op gebied van speciale wensen van onze hotelgasten
- Houdt evenementen bord in de gaten en speelt hierin een actieve rol op het gebied van planning en uitvoering
- Participeren in wekelijkse overleg
- Het controleren of alle schoonmaakwerkzaamheden in en rond het restaurant zijn gedaan d.m.v. opstart- en afsluitlijsten
- Het controleren van de indeling op het strand en/of restaurant en het doorgeven van gebreken aan de dienstdoende All Round Manager en follow-up geven aan de doorgegeven gebreken
- Bij afwezigheid van een All Round Manager zijn/haar taken oppakken in samenwerking met de F&B Manager



# Toucan Beach Curacao

## Competenties

### Gastgerichtheid:

- Is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen
- Het verzamelen van gastgegevens (data) om persoonlijke service te garanderen
- Vermijdt uitspraken als 'nee, dat kan niet' of 'het is druk' zonder uitleg
- Biedt ook ongevraagd extra service
- Heeft kennis van de verwachtingen van de gasten en voldoet aan deze en probeert deze verwachtingen te overtreffen
- Is communicatief vaardig, spreekt Nederlands en Engels. Papiaments en Spaans is een pre

### Leiderschap tonen:

- Geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling en weet wanneer anderen benaderd moeten worden voor het verdelen van deze taken/werkzaamheden
- Geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten
- Meewerkend leidinggevend (hands on)

### Plannen en organiseren:

- Bakent zaken af in benodigde tijd, middelen en mensen
- Voorziet knelpunten en neemt actie
- Schept randvoorwaarden om zaken gedaan te krijgen in overleg met de manager

### Representatief:

- Presenteert zich naar gasten/externen in lijn met het imago van het bedrijf, komt goed over bij anderen
- Streeft het handelen volgens de goede manieren altijd na. Is een voorbeeld voor anderen

### Kwaliteitsgericht:

- Corrigeert direct als niet aan de eisen wordt voldaan
- Vraagt terugkoppeling van gasten over kwaliteit en service
- Komt met voorstellen om zaken beter te doen

### Vaardigheden:

Heeft kennis van Word en Excel en is in staat opzetten uit te werken en mail te beantwoorden.

Een goede strand en/of restaurant supervisor werkt mee op de vloer/strand en gaat voorop. Ondertussen houdt zij het overzicht en stuurt het overige personeel aan. Verder het aanspreekpunt voor de gasten.



# Toucan Beach

Curacao

