



**Assistent front office manager**  
**Fulltime, 38 uur**

**Weet jij de harten van onze collega's en gasten te raken?**

**In het kort:**

Mercure Hotel Tilburg Centrum is onderdeel van de wereldwijd opererende hotelketen Accor Hotels. Onze missie én passie: zorgen dat iedereen zich thuis voelt. Dat is de essentie van hospitality en die drijft ons iedere dag opnieuw. Natuurlijk geldt dat voor onze gasten, maar zeker ook voor ons team. Een hechte en gezellige club mensen staat iedere dag weer klaar om de gasten een vertrouwd gevoel te geven. Kom jij erbij?

**Wat ga je doen?**

Als assistent front office manager zorg je samen met jouw team voor de tevredenheid en het welzijn van onze gasten. Je bent verantwoordelijk voor de afwikkeling van (complexe) reserveringen, de serviceverlening aan gasten (balie-/receptie, sleutelbeheer en nachtaudit (24/7) en het toezicht op veiligheid. Jouw focus ligt op het coördineren van de operationele uitvoering van de werkzaamheden. Je voorziet in het operationele personeelsbeheer van stagiaires.

**Jij:**

- bent het centrale aanspreekpunt binnen het hotel
- ziet erop toe dat alle Front Office werkzaamheden worden uitgevoerd in overeenstemming met de richtlijnen en waarborgt het gewenste service niveau
- draagt het "feel welcome gevoel" uit naar zowel je collega's als onze gasten
- selecteert nieuwe stagiaires en voert evaluatiegesprekken met hen.
- Ontzorgt jouw collega's door complexe reserveringsaanvragen, calamiteiten en klachten af te wikkelen.
- signaleert onvolkomenheden en inefficiënties in werkmethoden/procedures m.b.t. de eigen afdeling en doet voorstellen tot verbetering.
- Beoordeelt en verdeelt het werk binnen jouw team en lost knelpunten op
- Je onderzoekt, rapporteert en verwerkt alle vragen, klachten en opmerkingen van gasten en collega's en anticipeert hierop.

---

**Mercure Hotel Tilburg Centrum**

Heuvel 37, 5038 CP Tilburg

[www.mercure-tilburg.nl](http://www.mercure-tilburg.nl)

---



# Mercure HOTELS

## **Wat breng je mee?**

- Je hebt minimaal een afgeronde MHS opleiding
- Je hebt minimaal 3 jaar ervaring als receptioniste van een hotel.
- Je bent service- en gastgericht, je hebt passie voor het vak, bent gedreven, dat straalt je uit en breng je over op de medewerkers;
- Je hebt kennis van de Nederlandse, Engelse en bij voorkeur een derde Europese taal;
- Je hebt kennis van het Officepakket (Word, Excel, Outlook), kennis van Opera is een pré
- Je maakt van nature makkelijk contact met mensen
- Je bent accuraat en hebt een flexibele instelling en representatief voorkomen
- Je bent besluitvaardig

## **Wat bieden we?**

- Een afwisselende en uitdagende functie, een marktconform salaris en aantrekkelijke secundaire voorwaarden
- Een hecht, gezellig en jong team collega's binnen een dynamische organisatie
- Ruime opleidingsmogelijkheden en kansen om jouw talent verder uit te diepen
- Korting op slapen, eten en drinken in onze Accor Hotels wereldwijd en gratis parkeergelegenheid tijdens werktijd in Parkeergarage Heuvelpoort

## **Solliciteer!**

Denk je: 'Ja, ik ben dé kandidaat voor deze toffe job? We horen graag van je!

Neem voor meer informatie contact op met de receptie via 013-535 46 75 of mail je motivatie inclusief Curriculum Vitae aan [personeelszaken@heuvelpoort.nl](mailto:personeelszaken@heuvelpoort.nl).