

## **Vacature Operationeel Hotelmanager (38 uur per week) bij Grandcafé & Hotel Het Wapen van Elst**

De operationeel hotelmanager is de spil van het hotel. Je bent verantwoordelijk voor het draaien van het hotel samen met je team waar jij leiding aan geeft. Naast aanspreekpunt, vraagbaak en coach zorg jij voor de ontwikkeling van je medewerkers die jij graag verder wil opleiden. Als deel van het jonge en kleine managementteam, gaan we er samen voor zorgen dat Het Wapen van Elst in de komende jaren groeit, verbetert en nog gastvrijer wordt.

### **Werkzaamheden**

- Je bent tijdens shifts operationeel werkzaam in alle afdelingen;
- Je bent als operationeel hotelmanager eindverantwoordelijk voor het hotel;
- Je maakt roosters voor jouw team;
- Leidinggeven gaat jou van nature goed af. Je coacht, stimuleert en motiveert je team;
- Jij draagt graag verantwoordelijkheid, hakt makkelijk knopen door en bent altijd bereikbaar voor je hotel. Uiteraard kun je altijd overleggen/hulp vragen bij je collega's uit het managementteam en directie.
- Samen met je (management)team zorg jij voor een onbezorgd en perfect verblijf voor onze gasten;
- Je neemt, in overleg met directie, personeel aan en begeleid en coacht deze om een goed team te creëren;
- Daarnaast zorg jij voor de ontwikkeling en kansen voor medewerkers in je team; Samenwerken en goed kunnen organiseren is een must om succesvol te zijn in deze functie.

### **Musthaves**

- Een afgeronde gastvrijheidsopleiding (hotel/leisure/toerisme) op HBO niveau
- Je beheerst de Nederlandse en Engelse taal, andere talen zijn uiteraard handig
- Je bent flexibel en beschikbaar op alle dagen van de week
- Je bent altijd bereikbaar voor je team
- Van nature ben je een echte gastheer / gastvrouw

### **Werkomgeving**

- Als operationeel hotelmanager werk je 38 uur per week en start je met een jaarcontract met uitzicht op een contract voor onbepaalde tijd;
- Je ontvangt een aantrekkelijk salaris volgens de CAO horeca functieschaal 7 (of 8 afhankelijk van ervaring);
- In mei ontvang je 8% vakantiegeld
- Er zijn voor leden van het managementteam vanaf 2026 mogelijkheden om bonussen te behalen bij goed functioneren a.d.h.v. doelen die we samen (op)stellen.
- Mogelijkheid om op onze kosten scholingen te volgen

### **Bijlagen**

Hieronder vind je een overzicht van de belangrijkste werkzaamheden en verantwoordelijkheden in deze functie.

## **1. Beheer en toezicht**

Verantwoordelijk voor de dagelijkse operationele activiteiten van de afdelingen housekeeping, front office, guest services, en soms ook de technische dienst. Toezicht houden op de kwaliteit van de service en ervoor zorgen dat alle gastenkamers en openbare ruimten schoon, netjes en goed onderhouden zijn. Handhaven van hotelstandaarden en -procedures, en toezien op de naleving daarvan door de medewerkers.

## **2. Teammanagement**

Leiden, coachen en motiveren van het team van medewerkers in de receptie, housekeeping (en bediening). Het verzorgen van de werving, selectie en training van personeel in deze afdelingen. Opstellen van dienstroosters en ervoor zorgen dat er voldoende personeel aanwezig is in de receptie en de huishouding om piekmomenten op te vangen. Maar ook inspelen op rustigere momenten en weersomstandigheden.

## **3. Gasttevredenheid**

Garanderen van een hoge mate van gasttevredenheid door uitstekende service te leveren en snel in te spelen op vragen of klachten van gasten. Monitoren van gastfeedback en het nemen van corrigerende maatregelen om de dienstverlening te verbeteren.

## **4. Budgettering en kostenbeheer**

Beheren van de operationele budgetten van de afdelingen, inclusief personeelskosten, onderhoud en inkoop van materialen. Optimaliseren van de kosten-efficiëntie van het hotel zonder afbreuk te doen aan de kwaliteit van de dienstverlening. Inzicht hebben in de financiële resultaten van de kamers, zoals de bezettingsgraad en gemiddelde kamerprijs (Average Daily Rate).

## **5. Planning en rapportage**

Opstellen van periodieke rapporten over de prestaties van de kamers en de betrokken afdelingen. Analyseren van de bezettingsgraad, ADR, RevPAR en andere belangrijke prestatie-indicatoren. Aandragen van verbeterpunten en initiatieven om de omzet en efficiëntie te verhogen.

## **6. Onderhoud en veiligheid**

Ervoor zorgen dat de kamers en gemeenschappelijke ruimten voldoen aan de veiligheidsnormen en hygiënevoorschriften. Samenwerken met de housekeeping en technische dienst voor het plannen en uitvoeren van preventief onderhoud. Toezien op brandveiligheid, evacuatieplannen en naleving van andere veiligheidsvoorschriften.

## **7. Samenwerking met andere afdelingen**

Nauwe samenwerking met andere afdelingen binnen het hotel, zodat alle gasten goed geholpen worden en bijvoorbeeld de keuken niet wordt verrast. Coördineren van de evenementen- en banqueting voor speciale groepen of bijeenkomsten (die gebruikmaken van hotelkamers). Nauwe samenwerking met de F&B afdeling om ervoor te zorgen dat verkoopdoelen en marketingcampagnes naadloos worden uitgevoerd.

## **8. Voorraadbeheer**

Verantwoordelijk voor het beheer van de voorraden in housekeeping, zoals linnengoed, toiletartikelen en schoonmaakmiddelen. Zorgen voor een optimale voorraadniveaus om operationele continuïteit te waarborgen.

## **9. Gastenrelaties en merkbekendheid**

Actief bijdragen aan het versterken van het imago van het hotel door een hoog serviceniveau te handhaven en positieve ervaringen voor de gasten te creëren. Optreden als een aanspreekpunt voor terugkerende en belangrijke gasten en zorgen dat hun verblijf vlekkeloos verloopt.

# **SALES EN MARKETING**

## **10. Strategische planning**

Ontwikkelen van een strategisch verkoop- en marketingplan dat aansluit bij de doelstellingen van het hotel. Analyseren van markten en trends om nieuwe zakelijke kansen te identificeren. Het opstellen van jaarlijkse budgetten, marketingprognoses en verkoopdoelen in samenwerking met het managementteam.

## **11. Lead generatie en klantenwerving**

Proactief werven van nieuwe klanten en zakelijke relaties door middel van netwerken, koude acquisitie. Onderhouden van relaties met bestaande klanten om herhaalbezoeken te stimuleren.

## **12. Revenue management**

Analyseren van inkomsten en het implementeren van prijsstrategieën (zoals dynamic pricing) om de omzet te maximaliseren. Monitoren van concurrentieprijsen en markttrends om gepaste acties te ondernemen.

## **13. Marketingcampagnes**

Ontwikkelen en uitvoeren van marketingcampagnes om de zichtbaarheid en aantrekkelijkheid van het hotel te vergroten, zowel online als offline. Samenwerken met externe bureaus voor het ontwikkelen van advertenties, promoties, en PR-activiteiten. Schrijven van persberichten, nieuwsbrieven en andere communicatievormen om de zichtbaarheid van het hotel te vergroten.



Toezicht houden op digitale marketing, inclusief sociale media, SEO/SEA en de hotelwebsite, om online boekingen en de merkbekendheid te vergroten.

#### **14. Evenementen en promoties**

Organiseren van speciale evenementen, promoties en aanbiedingen om de bezetting te stimuleren, vooral tijdens rustige periodes. Onderhouden van relaties met lokale bedrijven en de gemeenschap om partnerschappen en samenwerkingen te bevorderen.

#### **15. CRM en gastloyaliteit**

Beheren van het klantenrelatiebeheer (CRM) systeem om klantgegevens en marketingactiviteiten te analyseren en te optimaliseren. Ontwikkelen van loyaliteitsprogramma's of -initiatieven om terugkerende gasten te belonen en de klanttevredenheid te verhogen.

#### **16. Branding en positionering**

Zorgen voor een consistente merkpositionering van het hotel op de markt. Ondersteunen van de implementatie van huisstijl en marketingmaterialen die

## **Human Resource**

#### **18. Werving en selectie**

Identificeren van personeelsbehoeften binnen verschillende hotelafdelingen. Screenen van sollicitanten, organiseren van sollicitatiegesprekken en het uitvoeren van referentiechecks om de beste kandidaten te selecteren.

#### **19. Onboarding en training**

Ontwikkelen van een uitgebreid onboarding-programma om nieuwe medewerkers te introduceren aan de hotelcultuur, waarden en standaarden. Coördineren van trainingen, zoals gastvrijheidsnormen, veiligheidsvoorschriften, en rol-specifieke vaardigheden.

#### **20. Personeelsplanning**

Meekijken en beheren van personeelsroosters om ervoor te zorgen dat alle afdelingen optimaal bezet zijn, vooral tijdens piekperiodes. Voorspellen van personeelsbehoeften op basis van seizoensgebonden fluctuaties en speciale evenementen. Coördineren met afdelingshoofden om overuren en uitzendkrachten efficiënt in te zetten en de loonkosten te optimaliseren.

#### **21. Prestatiebeheer en evaluatie**

Opzetten van een systeem voor prestatie management, inclusief regelmatige evaluaties en feedbackgesprekken. Samenwerken met afdelingshoofden om individuele doelen en prestaties van medewerkers te bespreken en verbeterpunten aan te geven. Bieden van coaching en begeleiding aan medewerkers om hun prestaties en groei te bevorderen.

#### **22. Medewerkersbetrokkenheid en -tevredenheid**

Initiëren van activiteiten en programma's om medewerkersbetrokkenheid en tevredenheid te vergroten, zoals teambuilding, personeelsevenementen, en maandelijkse meetings. Opzetten van een medewerkerstevredenheidsenquête en analyseren van de resultaten om verbeteringen door te voeren.

Handhaven van een positieve bedrijfscultuur en een werkomgeving waarin medewerkers zich gewaardeerd en gemotiveerd voelen.

### **23. Talentontwikkeling en opvolgingsplanning**

Ontwikkelen van 'stappenplannen' om medewerkers klaar te stomen voor hogere functies en om leidinggevende kwaliteiten te ontwikkelen.

Samenwerken met management om opvolgingsplanning te maken voor sleutelposities binnen het hotel. Organiseren van opleidingen en cursussen die medewerkers helpen groeien en carrière maken binnen het hotel.

### **24. Employer branding en wervingsevenementen**

Versterken van het imago van het hotel als aantrekkelijke werkgever in de branche.

Organiseren en bijwonen van wervingsevenementen, zoals banenmarkten en samenwerkingen met hotelscholen. Creëren van communicatiecampagnes en social media-activiteiten om het hotel te promoten als een geweldige werkplek.