



Toucan Beach

Curacao

OUTLET MANAGER

Functieomschrijving:

Als Outlet Manager ben je **eindverantwoordelijk** voor een van de F&B outlets van Toucan Beach. Hij/Zij leidt de operatie en voert tevens diverse administratieve werkzaamheden uit ten behoeve van het management en de operatie. Hij/Zij is verantwoordelijk voor de realisatie van kwalitatieve en kwantitatieve doelstellingen aangaande de beach clubs Cabana Beach, Mood Beach en Wet&Wild.

In de rol als Outlet Manager leg je direct verantwoording af aan de **F&B Director**.

De Outlet Manager is **eindverantwoordelijk** voor:

- Leidinggeven aan alle bedrijfsactiviteiten van Toucan Beach, zowel het restaurant als het strand
- Begeleiden, stimuleren en coachen van alle medewerkers
- Toezien op de wijze van uitvoering
- Bewaken van realisaties (omzet en kosten) van de beach clubs en bijsturen van afwijkingen
- Handhaven van Arbo-, hygiëne- en veiligheidsvoorschriften (HACCP, persoonlijke hygiëne, BHV diploma, beschermingsmiddelen e.d.)
- Financieel resultaat: omzet (totaal, per productsoort), kosten (totaal, per kostencategorie), revenue (totaal, per meeteenheid)
- Bezettingsgraad
- Kwaliteit dienstverlening (speed of service, gastbeleving)
- Financiële bijdrage (omzet, personeelskosten, roosters inplannen, verzorgen van, c.q. toezien op het personeelsbeheer, verbruikskosten, waste e.d.) van de beach clubs
- Voorstellen doen ter verbetering van de kwaliteit en efficiency van producten- en dienstenaanbod
- Aansluiting op beleid van Toucan Beach
- Bevorderen/uitwerken van ideeën/voorstellen van supervisors na goedkeuring F&B Manager
- Zorg dragen voor de representatieve staat van de voorzieningen van de beach clubs
- Aantrekkelijkheid van het bedrijf (presentatie)
- Butlaroo up-to-date houden en verder implementeren
- Het op de juiste manier gebruiken en implementeren van SevenRooms



Relatiebeheer

- Ontwikkelen, uitbouwen en in stand houden van lokaal netwerk
- Representeren van het bedrijf bij diverse gelegenheden
- Actief promoten van het bedrijf in samenwerking met de afdeling marketing
- Effectiviteit verbeteren van het relatiebeheer intern en extern

Personeelsmanagement

- Vaststellen van de wenselijke kwalitatieve en kwantitatieve formatie
- Beoordelen/stimuleren van directe medewerkers, voeren van formele gesprekken (einde proeftijd-, beoordeling-, functioneringsgesprekken) in samenleg met Human Resources
- Verzorgen van, c.q. toezien op het personeelsbeheer: Verantwoordelijk voor het niet overschrijden van de gebudgetteerde personeelskosten
- Realisatie doelstellingen HR-beleid

Rapportage en verantwoording

- Zorg dragen voor een adequate administratie en het leveren van de vereiste gegevens en (management-) rapportages
- Uitwerken van gevoerde vergaderingen en formele gesprekken en deze naleven.
- Toelichten en verantwoorden van resultaten, afwijkingen en activiteiten ter verbetering aanleveren
- Conform richtlijnen financieel beleid (dagelijkse rapportage)

Competenties

Gastgerichtheid:

- Is hoffelijk, voorkomend en welgemanierd naar anderen
- Het verzamelen van gastgegevens (data) om persoonlijke service te garanderen
- Biedt ook ongevraagd extra service
- Voldoet en overtreft de verwachtingen van de gasten

Innovatiegericht:

- Is geboeid om steeds nieuwe ideeën aan te dragen en uit te proberen
- Ruikt kansen en heeft een drang om er naar te handelen
- Ziet en zoekt mogelijkheden om zaken anders/beter te doen
- Komt met innovatieve/ongebruikelijke maar unieke oplossingen



Toucan Beach

Curacao

Leiderschap tonen:

- Geeft medewerkers taken passend bij hun kwaliteit of ontwikkeling en het kunnen herkennen van deze kwaliteiten
- Weet wanneer en hoe anderen benaderd moeten worden om draagvlak te krijgen (communicatie)
- Geeft zonder aarzeling de eigen mening en onderbouwt deze met feiten en argumenten

Ondernemerschap:

- Weet wat (potentiële) gasten aanspreekt
- Ruikt de kansen in de markt, is op de hoogte van de vraag en aanbodzijde van de markt
- Houdt rekening met relevante omgevingsfactoren

Prestatiegericht:

- Is ambitieus, probeert zichzelf steeds te overtreffen
- Tast de grenzen van het eigen kunnen af
- Haalt het beste uit zichzelf
- Is pas tevreden als het doel/resultaat is bereikt

Taakgericht

- Je geeft opdrachten aan supervisors en medewerkers die passen bij zijn/haar functie
- Je geeft duidelijk taakopdrachten en geeft feedback aan jouw team
- Je geeft instructies over de uitvoering van de taak
- Je maakt duidelijke afspraken over de kwaliteit en de kwantiteit van de te leveren werkzaamheden
- Je ziet toe op de uitvoering van de taak en grijpt in wanneer dat nodig is
- Je hebt volgens een vast patroon overleg met de F&B Manager om tijdig knelpunten te signaleren en de voortgang te bewaken

Verwachtingen

- Kunnen coördineren en organiseren van alle operationele werkzaamheden gedurende de dag en/of avond
- Kunnen aansturen, begeleiden, coachen en motiveren van medewerkers van Toucan Beach
- Aanwezig zijn op drukke dagen, tijdens alle events en feestdagen
- Toezien op en verbeteren van de uitvoeringskwaliteit van de werkzaamheden, het opvangen van gasten en het afhandelen van vragen/klachten van gasten
- Opstellen van werkroosters en zorgen voor de juiste bezetting, bij verlof vakantie enz. (ook bij ziektegevallen) denk hierbij ook aan personeelskosten en personeelsbudget
- Organiseren en afstemmen van werkzaamheden in goed overleg met andere outlets
- Beoordelings- en functioneringsgesprekken voeren volgens vaste gespreksformules



Toucan Beach

Curacao

- Aandragen van suggesties aan het management voor de continue verbetering van de kwaliteit van de service en de werkwijze
- Verbeter- en veranderpunten zien, overleggen met de F&B Manager en doorvoeren bij goedkeuring
- Verantwoordelijk voor correcte financiële procedures
- Goedkeuren van de tweede sollicitatie gesprekken voor medewerkers
- Dat alle bestaande procedures worden nageleefd. (Geldprocedures, aannemen nieuw personeel procedure, melden gebreken TD procedure, maandtellingen, voorraad, opstart en afsluitlijsten en niet te vergeten het huisreglement)
- Ontvangen van gasten
- Contact onderhouden met vaste gasten
- Inspelen op speciale wensen en dit mogelijk maken
- Begeleiding nieuw personeel (inwerken samen met desbetreffende supervisor)
- Opstellen trainingstraject in samenwerking met Toucan Academy
- Het mede bedenken en implementeren van nieuwe concepten en deze uitwerken, neer zetten en zorgen voor een continuïteit hiervan
- Coördineren en organiseren van alle operationele bedieningswerkzaamheden
- Het maken van de roosters voor het personeel
- Het bijhouden van de reserveringen
- Het zorgen van up-selling en het team motiveren
- De representatie van de beach clubs controleren en bij reparatie controleren totdat ze hersteld zijn. (Technische Dienst)
- Houdt het cruise schema bij en heeft direct contact met alle cruisemaatschappijen
- Verantwoordelijk voor de uren administratie in Nostradamus van het team
- Altijd inspringen op de drukke momenten, overzicht houden van de beach clubs
- Verantwoordelijkheid voor een ordelijk verloop van de F&B operatie
- Participeren in het wekelijks overleg, meedenken over de koers
- Het op de juiste wijze (financieel) afsluiten van de dag
- Het controleren of alle schoonmaakwerkzaamheden van de alle beach clubs dagelijks zijn gedaan door middel van opstartlijsten en afsluitlijsten dagelijks bij te houden

Een goede Outlet Manager denkt oplossingsgericht, loopt mee en houdt meewerkend overzicht van de algehele F&B operatie. Kan goed een team bouwen en stelt geen zaken uit, die meteen geregeld kunnen worden. Alles natuurlijk in overleg met de F&B Manager.

Functie-eisen:

- +/- 3 jaar ervaring in soortgelijke functie
- Uitstekende mondelinge en schriftelijke communicatie in Nederlands, Engels. Spaans en Papiaments is een pre
- Minimaal MBO 4 diploma in bedrijfskunde / MBO 4 diploma in Horeca- opleiding
- Gevorderde kennis van MS-Office en Outlook
- Affiniteit met automatisering