



ゲストエクスペリエンスコンサルタント・Guest Experience Consultant

○Use of English ○楽しくフレンドリーなチーム ○従業員割引

Job Information

Hiring Company

Niseko Alpine Development (NISADE)

Job ID

1466608

Industry

Hotel

Job Type

Permanent Full-time

Location

Hokkaido, Abuta-gun Niseko-cho

Salary

3 million yen ~ 3.5 million yen

Refreshed

July 11th, 2024 08:00

General Requirements

Minimum Experience Level

Over 1 year

Career Level

Mid Career

Minimum English Level

Business Level

Minimum Japanese Level

Business Level

Minimum Education Level

Technical/Vocational College

Visa Status

Permission to work in Japan required

Job Description

The Luxe Nomad/Nisade has a well-established and operating owner and property management division with a wide range of properties across Asia within its portfolio. Emerging from the pandemic and with a renewed sense of purpose with The Luxe Nomad's partnership we are looking to drive Property Management and Owner & Guest Experience forward and truly challenge the status quo within the hospitality industry.

The Guest Experience Consultant plays a pivotal role in delivering personalized and professional service to ensure a seamless experience for all guests, from initial contact to arrival. With exceptional communication skills, strategic sales abilities, and a commitment to outstanding customer service, you will thrive in this position while enjoying the vibrant surroundings of Niseko. This role is integral to the overall operations of the Property Management team.

The Luxe Nomad/Nisadeは、定評のあるオーナーと不動産管理部門を持ち、そのポートフォリオにはアジア全域のさまざまな不動産が含まれています。パンデミックから抜け出し、The Luxe Nomadとのパートナーシップで新たな目的意識を持ち、プロパティマネジメントとオーナー&ゲストエクスペリエンスを推進し、ホスピタリティ業界の現状に真に挑戦したいと考えています。

ゲストエクスペリエンスコンサルタントは、最初のコンタクトから到着まで、すべてのゲストにシームレスな体験を提供するために、パーソナライズされたプロフェッショナルなサービスを提供する極めて重要な役割を担っています。卓越したコミュニケーション能力、戦略的な営業能力、優れた顧客サービスへのコミットメントを持ち、ニセコの活気ある環境を楽しみながら、このポジションで成功を収めることができます。この職務は、プロパティマネジメントチームの全体的な運営に不可欠なものです。

主な担当業務

Main Responsibilities

- Provide personalized and tailored services to guests, including arranging non-accommodation holiday requirements such as lift tickets, rentals, day tours, winter activities, transfers, and restaurant bookings.
 - Respond promptly to incoming inquiries via phone calls, emails, and chat.
 - Manage and maintain the Guest Experience inbox, promptly responding to initial guest inquiries.
 - Stay updated on products, services, and offerings from suppliers, NISADE properties, resort events, activities, hours of operation, and available dining options.
 - Proactively upsell services to enhance the guest experience.
 - Resolve customer complaints and issues promptly, ensuring guest satisfaction.
 - Strive to surpass weekly sales targets, demonstrating a drive for achievement.
 - Maintain regular communication with the reservation and Guest Experience team.
 - Collaborate and communicate with the front office manager and team during the winter season.
 - Process Guest Experience requests and invoices accurately and promptly, facilitating account settlement.
 - Possess cross-training capabilities in the Reservations role to support wider team requirements.
 - Maintain efficient and accurate record-keeping of booking details, rectifying errors promptly.
 - Facilitate effective communication within and between teams.
 - Follow up on booking information and finalize necessary details.
 - Administer amendments or cancellations as required.
 - Perform administrative tasks, including rate loading and updates.
 - Verify transfer requests and ensure seamless pre-arrival arrangements.
- リフト券、レンタル、日帰りツアー、ウィンターアクティビティ、送迎、レストラン予約など、宿泊以外の手配を含め、お客様に合わせたサービスを提供する。
 - 電話、電子メール、チャットによる問い合わせに迅速に対応する。
 - ゲストエクスペリエンスの受信ボックスを管理・維持し、ゲストからの問い合わせに迅速に対応する。
 - サプライヤー、NISADEの施設、リゾートのイベント、アクティビティ、営業時間、利用可能なダイニングオプションなどの商品、サービス、提供について常に最新の情報を入手すること。
 - ゲストの体験を向上させるために、積極的にサービスをアップセルする。
 - お客様の苦情や問題を迅速に解決し、お客様に満足していただく。
 - 週ごとの売上目標を上回るよう努力し、達成意欲を示す。
 - 予約チームやゲストエクスペリエンスチームと定期的にコミュニケーションをとる。
 - 冬期はフロントオフィス・マネージャーやチームと協力し、コミュニケーションをとる。
 - ゲスト・エクスペリエンスのリクエストと請求書を正確かつ迅速に処理し、アカウント決済を促進する。
 - より広いチーム要件をサポートするため、予約業務においてクロストレーニング能力を有する。
 - 予約の詳細を効率的かつ正確に記録し、エラーを迅速に修正する。
 - チーム内、チーム間の効果的なコミュニケーションを促進する。
 - 予約情報をフォローアップし、必要な詳細を確定させます。
 - 必要に応じて、予約の変更・キャンセルを行う。
 - 料金の設定や更新など、管理業務を行う。
 - 乗換案内を確認し、到着前の手配を円滑に行う。

Required Skills

- Demonstrate a genuine desire to achieve excellence in guest satisfaction.
 - Possess a passionate, enthusiastic, and self-motivated attitude toward work.
 - Exhibit a friendly, helpful, and patient demeanour.
 - Adhere to exceptional grooming standards, professional presentation, and work ethics in alignment with 5-star expectations.
 - Thrive in a high-pressure environment, maintaining composure and efficiency.
 - Flexibility to work a rotating 7-day roster, including weekends and public holidays.
 - Ability to quickly acquire a strong knowledge of Hirafu and the surrounding area.
 - Exceptional interpersonal and communication skills, both written and verbal.
 - Collaborative team player who remains composed in challenging situations.
 - Reliability and punctuality are fundamental traits.
 - Impeccable attention to details
 - Previous work experience as a concierge or similar role is an advantage
- お客様の満足度を高めたいという純粋な気持ちを持つこと。
 - 情熱的で熱意があり、自発的に仕事に取り組む姿勢を持っている。
 - 親しみやすく、親切で、忍耐強い態度でいること。
 - 5つ星の期待に応えるため、卓越した身だしなみ、プロフェッショナルなプレゼンテーション、労働倫理を守る。
 - プレッシャーのかかる環境でも、冷静さと効率性を保ち、活躍できる。
 - 週末や祝日を含む7日間のローテーション勤務に柔軟に対応できる。
 - ヒラフやその周辺地域の知識を素早く身につけることができる。
 - 文書と口頭の両方で、卓越した対人コミュニケーション能力を有する。
 - 困難な状況でも冷静に対処できる協調性のあるチームプレーヤー。
 - 信頼性と時間厳守は基本的な特性です。
 - 細部への完璧な配慮ができる
 - コンシェルジュまたは類似の職務の経験があると有利です。

Benefits**年俸パッケージ・福利厚生**

年俸300万円～360万円

3 - 3.6m yen/year value contract package

パッケージに含まれるもの：**Included in Salary package:**

- 他の会社に負けない年俸
- 業績ボーナス
- 職種などに関するトレーニングへの補助金あり
- 夏季、冬季リフレッシュ手当あり
- 雇用保険、労災、健康保険、厚生年金 の加入可能
- 有給休暇年20日
- 年平均120日の休日
- スキーリフト券の貸与
- 社員旅行、アクティビティなど

- Very competitive salary
- Access to bonus program
- Work-related training subsidy
- Summer and winter recreational allowance
- Health insurance, welfare pension insurance, unemployment insurance and worker's compensation insurance are available
- 20 days of Annual Leave per year
- Average of 120 days off per year (includes public holidays, excludes annual leave)
- Access to the lift passes
- Company trips and activities

Company Description