



Job Description Team Leader

Campsite Type: Team

Riporta a: Senior Staff Member

Inquadramento e retribuzione: TBD

Brand: Eurocamp e Al Fresco Holidays / ILD Italia

Contratto di lavoro con: ILD Italia

Missione:

Fornire la migliore esperienza possibile a tutti i nostri ospiti dal momento del loro arrivo sul posto e durante tutto il loro soggiorno con noi.

La risorsa inserita svilupperà e guiderà un team di persone volte a comprendere e anticipare tutte le esigenze dei nostri ospiti, nonché ad essere all'altezza degli alti standard di servizio garantiti dal nostro brand.

Ciò avverrà all'interno di un contesto consapevole dell'importanza dei costi, nel quale le persone devono imparare a ottimizzare le risorse e comprendere come offrire i migliori servizi, partendo da ciò di cui già si dispone (contenendo il dispendio di risorse economiche).

I membri della squadra dovranno saper supportarsi a vicenda e lavorare sodo, con impegno e con anche una buona dose di divertimento.

Responsabilità Principali:

- Garantire e migliorare costantemente la rispondenza ad alti standard di qualità del brand, soddisfare le aspettative di soggiorno dei nostri ospiti e aspirare a superarle.
- Gli elementi chiave del soggiorno presso di noi includono:
 - Un caldo benvenuto con un grande sorriso
 - Garantire la fornitura di alloggi sicuri, puliti, funzionali e completamente attrezzati
 - Essere sempre visibili, presenti e disponibili per i nostri ospiti in qualsiasi momento della loro vacanza.
- La gestione e la leadership del Team include:
 - Incoraggiare e motivare lo staff ad offrire servizi eccellenti, in linea con gli alti standard di qualità del brand
 - Valutare e monitorare costantemente le prestazioni individuali dei membri del team.
 - Riconoscere e celebrare le grandi performance del personale e allo stesso tempo affrontare ogni prestazione inferiore agli standard di qualità, intervenendo prima che vada a compromettere l'esperienza dei nostri ospiti.



- Gestire la distribuzione del carico di lavoro, assicurandosi che tutte le risorse siano utilizzate al meglio.
- Garantire la cura e la delle risorse economiche dell'azienda, effettuando accurata e precisa rendicontazione periodica delle spese e dei giustificativi.
- Lavorare su entrambi i marchi - Eurocamp e Al Fresco – sapendo differenziare le aspettative degli ospiti di ciascun marchio e sapendo variare le diverse procedure operative.
- Garantire che gli alloggi siano idonei al soggiorno, controllando che siano puliti, totalmente attrezzati e verificare che tutti i lavori di manutenzione siano stati portati a termine.
- Utilizzare la tecnologia per rendere più efficienti i processi e migliorare i servizi offerti.
- Garantire che tutte le procedure a tutela della salute e della sicurezza siano rispettate meticolosamente e che tutte le azioni necessarie siano completate.
- Costruire solidi rapporti lavorativi con tutto lo staff e il management del campeggio.
- Impostare un efficace modello di comunicazione per assicurare solidi rapporti lavorativi con tutti i clienti e i fornitori, interni ed esterni, per migliorare costantemente l'esperienza degli ospiti.
- Portare a termine qualsiasi compito che venga richiesto dal proprio Responsabile di Linea (Line Manager)

Requisiti – Team Leader (Livello 1 e 2)

Conoscenza, abilità e attitudine

Requisiti Essenziali

- Età: 18 +
- Buona conoscenza della lingua inglese, in ambito lavorativo
- Esperienza pregressa nel gestione risorse, sviluppare il loro potenziale, fare da mentore e dare feedback
- Capacità di organizzare e pianificare
- Comprovata esperienza nell'Assistere i Clienti con alti standard di servizio
- Capacità di prendere decisioni e risolvere problemi
- Buona conoscenza a livello lavorativo di software informatici (Google Drive, smartphone, tablet e sistemi basati sul cloud) e buona familiarità con i numeri.
- Desiderio di imparare e assumere una professionalità

Requisiti Preferenziali

- Conoscenza di una seconda lingua europea (francese, spagnolo), in ambito lavorativo
- Capacità di gestire risorse, dando il buon esempio.
- Capacità di comunicare in modo chiaro, pacato e professionale
- Approccio flessibile riguardo le mansioni, gli orario di lavoro e la sede.
- Capacità di lavorare sotto pressione e rispettare le scadenze mentre si gestiscono più attività contemporaneamente.

