# **GENERAL MANAGER** MERCURE Reggio Calabria

| | |
|---|---|
| **Job title** | General Manager MERCURE Reggio Calabria |
| **Società committente** | E.G.A. Emiliana Grandi Alberghi (Monrif Hotels) |
| **Inquadramento** | Quadro A CCNL Turismo |
| **Riporta a** | Board / COO |
| **Obiettivo Generale** | il GM è responsabile della gestione complessiva dell'hotel, assicurando un'esperienza ospite eccellente, la redditività della struttura e la conformità alle normative |

## *Requisiti*

- Esperienza comprovata nel management alberghiero del segmento midscale, con particolare riguardo a hotel in catena e di città
- Approfondita conoscenza delle operazioni alberghiere e delle normative di settore
- Marcate capacità di leadership, comunicazione e problem-solving
- Abitudine a lavorare sotto pressione e in ambienti dinamici
- Conoscenza delle lingue straniere, inglese in primis
- Familiarità coi sistemi informatici di gestione alberghiera (Opera in primis)

## *Competenze Desiderabili*

- Laurea / diploma in management alberghiero o discipline correlate
- Certificazioni professionali nel settore hospitality
- Conoscenza delle ultime tendenze dell'hôtellerie domestica e internazionale

## *Responsabilità principali*

### Gestione Operativa

- Supervisionare tutte le operazioni quotidiane dell'hotel, inclusi reception, housekeeping, ristorazione, manutenzione e sicurezza
- Garantire il rispetto degli standard di qualità e servizio
- Gestire e risolvere i reclami degli ospiti in modo tempestivo ed efficiente
- Gestire la struttura in linea con le linee guida del franchisor

### Gestione Finanziaria

- Elaborare e gestire il budget annuale dell'hotel
- Monitorare le performance finanziarie e identificare opportunità per aumentare la redditività
- Controllare i costi e massimizzare l'efficienza operativa
- Gestire i rapporti con fornitori e clienti

### Gestione del Personale

- Supervisionare e valutare il personale (in collaborazione con la Direzione HR di Gruppo)
- Creare un ambiente di lavoro positivo e motivante
- Gestire i turni di lavoro e assicurare una copertura adeguata
- Motivare il personale al fine di garantire un servizio all'altezza degli standard aziendali

### Marketing e Vendite

- Sviluppare e implementare strategie di marketing e vendita per attrarre nuovi clienti e fidelizzare quelli acquisiti
- Gestire le relazioni con i clienti corporate e le agenzie di viaggi
- Monitorare le recensioni online e rispondere ai commenti

### Conformità e Sicurezza

- Garantire il rispetto di tutte le normative legali e di sicurezza
- Implementare e mantenere procedure di sicurezza efficaci
- Gestire le emergenze e gli imprevisti

### Relazioni con gli Ospiti

- Garantire la massima soddisfazione dell'ospite durante il soggiorno
- Monitorare e garantire l'alta qualità dei servizi offerti
- Migliorare e monitorare i sistemi di feedback degli ospiti

*SAGE Executive Search per E.G.A. Emiliana Grandi Alberghi / Monrif Hotels, aggiornato al 10 aprile 2025*