Zum Klienten:
Weitere Informationen zum Klienten und laufend neue Jobchancen erhalten Sie nach Ihrer Anmeldung und dem Onboarding durch Ihren Fachberater per Mail oder online. Wir freuen uns, Sie persönlich kennenzulernen!

Arbeitsort:
Zürich (X Kilometer und X Minuten von Ihrer Wohnadresse entfernt)

Jobbeschreibung:
Learning & Quality Manager (w/m/d)

Ihr Aufgabengebiet:
- Teilnahme an täglichen Meetings des Executive Committees zur Berichterstattung über die Hotelperformance und zur Behandlung von Gästevorfällen
- Präsentation und Teilen wöchentlicher Analysen zu Fehlertrends und Gästefeedback inklusive Handlungsempfehlungen
- Koordination wöchentlicher Qualitätsmeetings mit Fokus auf GuestVoice, wiederkehrende Vorfälle und Standardaudits
- Dokumentation, Verfolgung und Kommunikation des Fortschritts qualitätsbezogener Aktivitäten an Führungskräfte und die Zentrale
- Moderation von Problemlösungs- und Prozessverbesserungs-Meetings unter Anwendung systematischer Methoden und Qualitätstools
- Durchführung monatlicher Audits zur Überprüfung der Einhaltung von Unternehmens- und Markenstandards
- Treffen und Umsetzen notwendiger Entscheidungen zur Zielerreichung des Betriebs
- Steuerung der Qualitätsbemühungen des Hotels zur Erfüllung kritischer Kundenanforderungen
- Zusammenarbeit mit dem Learning & Development Team zur Schulung von Führungskräften in Problemlösung, Prozessverbesserung und strategischer Planung
- Entwicklung spezifischer Trainings zur Verbesserung der Serviceleistung
- Sicherstellung des Lerntransfers aus Trainings und Klassenzimmer in den Hotelbetrieb
- Identifikation von Leistungslücken und Entwicklung geeigneter Trainingsmassnahmen gemeinsam mit den Managern
- Zusammenarbeit mit HR beim Anerkennungsprogramm für Mitarbeitende im Qualitätsprozess
- Sicherstellung, dass Managementpraktiken auf allen Ebenen mit Qualitätstools im Einklang stehen
- Einsatz von Datenerhebungsmethoden zur Identifikation, Erfassung und Analyse von Fehlertrends
- Überprüfung von Gästefeedback mit dem Führungsteam und Sicherstellung angemessener Korrekturmassnahmen
- Regelmässiger persönlicher Austausch mit Gästen zur Einholung von Feedback zu Produkt- und Servicequalität
- Unterstützung der operativen Führungskräfte bei der Bearbeitung von Gästefeedback und Beschwerden auf verschiedenen Plattformen

Was Sie ausmacht:
- 2-jähriger Hochschulabschluss in Betriebswirtschaft, Hotel- und Restaurantmanagement oder vergleichbarem Bereich mit 4 Jahren Erfahrung im Gästeservice, Front Desk, Housekeeping, Sales &

Marketing oder Management
- Alternativ: 4-jähriger Bachelorabschluss in vergleichbarem Bereich mit 2 Jahren einschlägiger Berufserfahrung
- Erfahrung und/oder Kenntnisse im Hotelgeschäft
- Verständnis für Qualitätsmanagementpraktiken und Fähigkeit, diese zu vermitteln
- Kenntnisse in Datenerhebungsmethoden
- Wissen über Budgetplanung und Kostenkontrolle
- Praxiskenntnisse statistischer Messinstrumente
- Ausgeprägte Präsentationsfähigkeiten
- Detailgenauigkeit und analytisches Denkvermögen
- Operativer Hintergrund (Rooms oder F&B) von Vorteil
- Vorherige Schulung im Bereich Gästebeziehungen von Vorteil
- Erfahrung mit Datenbank-, Textverarbeitungs-, Tabellenkalkulations- und Statistikprogrammen von Vorteil
- Erfahrung oder Schulung in Six Sigma oder TQM von Vorteil

Was diese Stelle ausmacht:
- Zahlreiche individuelle Benefits