

Descripción del cargo

Es responsable de garantizar una experiencia excepcional a los visitantes cumpliendo con los estándares de calidad y servicio establecidos. El jefe de servicios se encarga de velar por el funcionamiento óptimo de todas las áreas a su cargo, con especial enfoque en metas comerciales (ventas), calidad de servicio al visitante (cliente) y cumplimiento de objetivos establecidos por la empresa.

Debe tener aptitudes de liderazgo, flexibilidad y capacidad de trabajo en equipo.

Responsabilidades y tareas

1. Gestión del personal: Supervisar, dirigir y coordinar a todo el personal de sus áreas a cargo: Recepción de Parque, Cafetería, Tienda, Cocina y todo lo relacionado a la experiencia del visitante. Debe asegurar dotación y que el personal esté debidamente capacitado, motivado y trabajando en equipo para brindar un buen servicio al visitante.
2. Experiencia del visitante: Garantizar que los visitantes tengan una experiencia positiva y satisfactoria durante su permanencia en el parque. Abordar cualquier problema o queja de los visitantes de manera rápida y eficiente para asegurar su satisfacción.
3. Desarrollo, implementación y seguimiento de procedimientos y protocolos tanto de atención al cliente como de orden interno.
4. Capacitación permanente de su personal a cargo.
5. Control de calidad: Establecer y mantener altos estándares de calidad en todas las áreas a su cargo.
6. Identificar oportunidades de mejora y eficiencia, implementando iniciativas y programas de corto, mediano y largo plazo para mejorar continuamente la calidad del servicio y la satisfacción del cliente.
7. Elaboración y control del presupuesto de sus áreas asignadas, optimización de los ingresos y los costos operativos.
8. Control de inventario de sus áreas a cargo.
9. Normativa: Asegurar que en sus áreas de trabajo se cumpla con todas las regulaciones y normativas relacionadas con la seguridad, salud y medio ambiente que la legislación vigente exija.
10. Planificación: Garantizar la planificación, desarrollo y operatividad de cada área de trabajo para eventos y/o servicios a desarrollarse en el Parque, así como también de sus rutinas diarias.
11. Trabajar en equipo con el Subgerente de Operaciones y Servicios de forma tal que deberá realizar apoyos en el área de operaciones y mantención cuando así se requiera.
12. Lugar de trabajo: Su ubicación principal es en el Parque del Estrecho de Magallanes, no obstante, cuando sea necesario, puede realizar sus actividades en oficina de Punta Arenas, sin que esto signifique menoscabo a sus funciones.

Requisitos

EDUCATIVOS	LABORALES	REFERENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> ● Titulado de educación superior completa, de carreras relacionadas a las responsabilidades del cargo, como administración hotelera, ingeniería en turismo, ingeniería comercial, técnico en turismo o carrera afín (No excluyente). ● Deseable manejo del idioma inglés. ● Licencia de conducir Clase B 	<p>Experiencia previa de al menos 3 años en puestos de jefatura en la industria turística o cargo similar.</p> <p>Habilidades de liderazgo, comunicación y resolución de problemas.</p>	<p>Incluir en CV al menos 3 referencias (nombre, organización e información de contacto).</p>

Jornada Laboral

Por las responsabilidades del cargo, está exento de jornada laboral, artículo 22.

Las funciones se desarrollarán principalmente en las instalaciones del Parque del Estrecho de Magallanes, KM52 Ruta Sur, no obstante, en caso de necesitar su asistencia en la oficina ubicada en Punta Arenas será notificada debidamente vía email o llamada telefónica.