

Turismo & Hostelería

Turismo & Hostelería

Estudio Remuneración 2010



Michael Page
TURISMO & HOSTELERÍA

MICHAEL PAGE INTERNATIONAL

Michael Page es la consultora líder en reclutamiento especializado. Nacido en el año 1976 en Inglaterra, Michael Page International cuenta con una experiencia de 30 años dentro del asesoramiento en selección especializada de mandos ejecutivos y está presente en Europa Continental, Asia-Pacífico y en América del Norte y del Sur.

A fecha de 30 de agosto de 2009, el Grupo cuenta con 142 oficinas en 28 países.

Cuenta con trece divisiones:

- Comercial & Marketing
- Finanzas
- Banca
- Tecnología
- Ingenieros
- Inmobiliaria & Construcción
- Retail
- Healthcare
- Tax & Legal
- Recursos Humanos
- Turismo & Hostelería
- Compras & Logística
- Asistentes & Secretarias

EL GRUPO MICHAEL PAGE EN ESPAÑA

Michael Page España nace en 1997, la sociedad experimenta un rapidísimo crecimiento a través de sus divisiones. Actualmente, la sociedad cuenta con 4 oficinas: Madrid, Barcelona, Valencia y Sevilla.

El Grupo Michael Page tiene desarrollado en España cuatro líneas de negocio que se encargan de dar respuesta a las distintas necesidades de selección de sus clientes.



ÍNDICE

1. Nota Preliminar pag. 07

2. Posiciones

2.1 Los puestos de Hotelería

2.1.1 Organigrama puestos Operacionales	pag. 11
2.1.2 Director General de Hotel	pag. 14
2.1.3 Director de Alojamiento	pag. 18
2.1.4 Director de Alimentos y Bebidas	pag. 22
2.1.5 Revenue / Yield Manager	pag. 26
2.1.6 Jefe de Recepción	pag. 30
2.1.7 Jefe de Compras	pag. 34
2.1.8 Organigrama puestos corporativos	pag. 38
2.1.9 Director Comercial & Marketing	pag. 40
2.1.10 Director de Compras	pag. 44
2.1.11 Director de Expansión	pag. 48
2.1.12 Director Comercial	pag. 52
2.1.13 Key Account Manager	pag. 56

2.2 Los Puestos de Restauración

2.2.1 Director Comercial & Ventas	pag. 60
2.2.2 Director de Expansión	pag. 64
2.2.3 Key Account Manager	pag. 68
2.2.4 Director Regional / Area Manager	pag. 72
2.2.5 Director Cocina / Centro	pag. 76
2.2.6 Jefe de Proyecto	pag. 80

2.3 Los Puestos de Turismo

2.3.1 Director de Marketing	pag. 84
2.3.2 Director Comercial	pag. 88
2.3.3 Director Regional	pag. 92
2.3.4 Key Account Manager	pag. 96
2.3.5 Director Agencia de Viajes	pag. 100
2.3.6 Agente / Consejero de Viajes	pag. 104

3. Nuestras oficinas pag. 108

1. NOTA PRELIMINAR

Michael Page Turismo & Hostelería, la división del Grupo dedicada a la selección de personal en el ámbito de turismo y hostelería, fue creada en 2008 en respuesta a las necesidades de nuestros clientes: seleccionar profesionales de esta área en todos los sectores.

La fuerte especialización de la división de Turismo & Hostelería ofrece a las empresas un alto valor añadido gracias a la especialización de nuestros consultores que provienen de dicha área.

Esta experiencia se traduce en un profundo conocimiento del mercado y de competencias solicitadas por nuestros clientes. Nuestra especialización, además, nos permite la selección vertical de candidatos con experiencia a partir de cinco años hasta top management.

El estudio de remuneración que le presentamos ha sido realizado gracias al conocimiento de mercado y a la constante relación con clientes y candidatos. La información de este estudio es resultado de un análisis empírico y tres fuentes de información:

- Base de datos de clientes y candidatos en el campo turismo y de la hostelería.
- Publicación de anuncios en prensa e internet.

Según las exigencias de nuestro cliente, utilizamos una u otra herramienta o ambas.

Para cada perfil profesional, realizamos un análisis de las principales características:

- dependencia jerárquica (qué puede variar de una organización a otra)
- responsabilidades
- perfil (formación, competencias, experiencia)
- posibilidad retribución.

El nivel retributivo contempla la parte fija no la parte variable.

Esperamos que este estudio os pueda ayudar en la gestión de vuestros recursos.



2. Posiciones



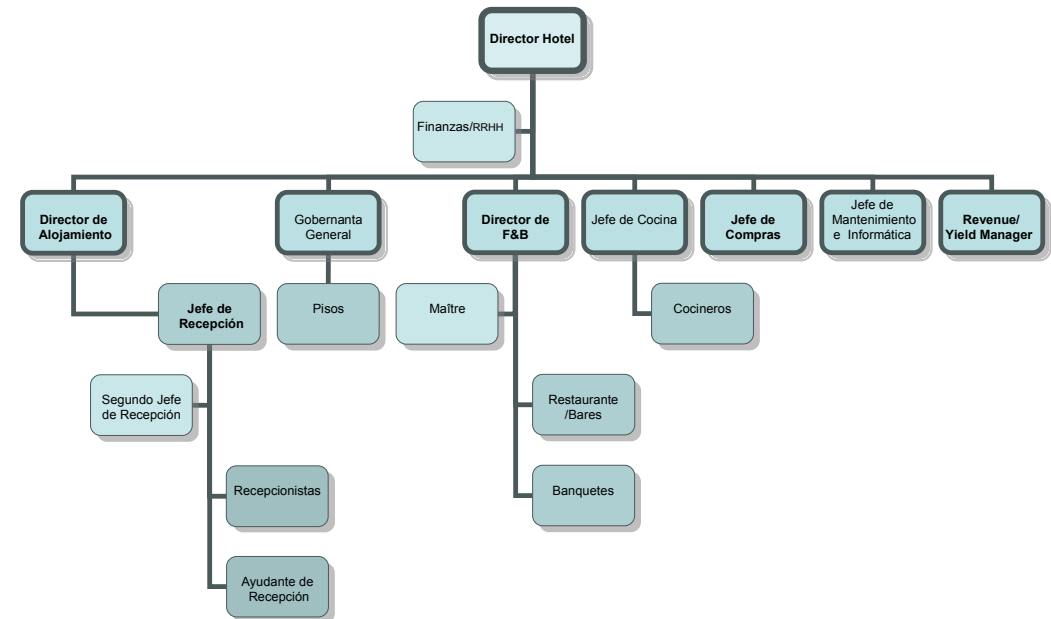
Los Puestos de Hotelería

Organigrama de Puestos Operacionales

En el Organigrama que mostramos a continuación se muestra de una manera genérica la distribución de los puestos y funciones descritas en nuestro estudio. Se trata de poder representar un apoyo a la comprensión de mismo ya que nos orienta en la organización de un establecimiento hotelero tipo.

Este organigrama representa de una manera aproximada la generalidad de las organizaciones hoteleras y sobre él se puede derivar a los múltiples y variados tipos de establecimiento.

La más clara y mejor clasificación de los establecimientos hoteleros es la sabida numeración de estrellas, si bien puede variar debido a múltiples factores tales como: tamaño, producto, mercado, localización y gestión.



Los Puestos de Hostelería

Director General de Hotel

Misión:

Reportando al Presidente del Grupo o directamente al propietario, está a cargo de la explotación, la gestión operacional del hotel (restauración, alojamiento y demás oferta) así como la gestión administrativa, financiera y comercial. Se encuentra a cargo del Comité de Dirección y en dependencia del Director Financiero y Director de Recursos Humanos.

Responsabilidades:

- Dirige, lidera y apoya a los diferentes Directores, o Jefes de Departamento con el fin de ofrecer a los huéspedes un servicio de acuerdo a los estándares de la compañía.
- Lidera y gestiona la actividad económica del hotel y preserva los intereses financieros del establecimiento en colaboración con la Dirección Financiera.
- Vela por un buen funcionamiento del establecimiento y que la calidad de las instalaciones y el servicio lo avalen.
- Define los ejes estratégicos de la política comercial, marketing y comunicación en colaboración con la Dirección Comercial
- Desarrollo de las ventas, representa el hotel en las presentaciones relevantes, vela por los huéspedes y su fidelización.

- Se asegura del entretenimiento y el mantenimiento del edificio así como el patrimonio material del establecimiento.
- Reporta sus acciones y resultados a la Presidencia o a las oficinas centrales / sede e intercambia sus buenas prácticas con los otros establecimientos del grupo, si da lugar.

Experiencia / Formación:

- Estudios especializados en Gestión hotelera y Establecimientos Turísticos. Valorable formación complementaria como Estudios de Postgrado y Masteres en la rama de Gestión y Dirección Hotelera.
- Experiencia reafirmada en la gestión hotelera y conocimiento del funcionamiento exhaustivo de cada departamento del mismo.
- Experiencia internacional, considerándose un plus la pertenencia a cadenas internacionales.
- Sólidas competencias directivas y de gestión así como una excelente capacidad de relación.
- El inglés se considera requisito imprescindible para este puesto.

Evolución:

Desde este puesto fundamental en la organización hotelera puede evolucionar a la de Director de Area o Director Regional, de manera que pueda cumplir sus funciones no sólo en un establecimiento si no en varios siempre coordinados por él. A este Director Regional reportarían los directores generales de los establecimientos que él gestione.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	22.000	27.000	45.000
<i>Media</i>	29.000	35.000	55.000
<i>Máxima</i>	37.000	48.000	120.000

Los Puestos de Hostelería

Director de Alojamiento

Misión:

En dependencia del Director General, el Director de Alojamiento se responsabilizará de garantizar el correcto funcionamiento de la cuenta de explotación del hotel así como la dirección del equipo humano que se reparte entre los siguientes departamentos: Recepción, Guest Relations, Call Centre, Lavandería, Pisos y Limpieza.

Responsabilidades:

- Recluta, forma y coordina el equipo de Alojamiento (receptionistas, conserjes, gobernantas, porteros, mozos de equipaje...) y define las reglas de funcionamiento, así como las normas de calidad de acuerdo a los estándares establecidos por la compañía o cadena hotelera.
- Vela por la satisfacción del cliente durante su estancia así como asegurar un servicio de correspondiente a los estándares definidos.
- Fija y pone en marcha la política presupuestaria y comercial dada a Alojamiento en colaboración con la Dirección Comercial y el Yield (presupuestos, previsiones, precios medios, tasas de ocupación, RevPar...).

- Es responsable de un buen estado de las zonas nobles, las habitaciones así como de las condiciones acordadas con el huésped y las referentes a la seguridad del cliente.
- Participa él mismo de la recepción/acogida de los clientes/huéspedes importantes y al mismo tiempo que los otros Directores, de la fidelización del cliente.

Experiencia / Formación:

- Formación de tipo hotelero y/o turística. Valorable formación complementaria como Estudios de Postgrado y Masteres en la rama de Gestión y Dirección Hotelera.
- Experiencia operacional de amplio bagaje en puestos como Jefe de algún departamento de Alojamiento (Pisos, Jefe de Recepción, etc.).
- Aptitudes de liderazgo y gestión de equipos.
- Dominio de un nivel alto de inglés como imprescindible, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

Surgen dos itinerarios a seguir desde este puesto: La Dirección de Explotación o la Dirección General. En organizaciones el paso más inmediato a la Dirección General sería la Subdirección para a medio plazo optar por la Dirección General.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	18.000	22.000	40.000
<i>Media</i>	25.000	30.000	50.000
<i>Máxima</i>	34.000	43.000	98.000

Los Puestos de Hostelería

Director de Alimentos & Bebidas

Misión:

Reportando a la Dirección General supervisa y controla los diferentes outlets o puntos de venta del hotel siguiendo los estándares la compañía, ajustándose a los presupuestos dados y los límites acordados. Gestiona toda la plantilla de Restaurantes, Room Service y Almacenes.

Responsabilidades:

- Garantizar un eficiente y adecuado servicio en todos los servicios de mes del hotel, adecuadas a los estándares marcados por la compañía.
- Garantizar que los márgenes de beneficio se mantienen incluyendo análisis, escandallos y cuadros de caja en cada punto de venta.
- Garantizar la plena limpieza y buen mantenimiento de los restaurantes y salas.
- Gestionar los puntos de venta (bar y restaurante).
- Involucrarse en la gestión de las salas de conferencias y banquetes.
- Gestión de la cuenta de explotación.
- Establecer estándares de trabajo.
- Implementar una filosofía de equipo. Alojamiento, Jefe de Recepción, Jefe de Seguridad, Director de RRHH, Jefe de Mantenimiento y Finanzas.

- Encargarse del control de stocks. Garantizar que la plantilla de bares sea correctamente formada, así como que su imagen sea correcta y elegante y que presten sus servicios al cliente de una manera profesional
- Coordina su actividad con: Jefe de Cocina, Gobernanta/Director de Alojamiento, Jefe de Recepción, Jefe de Seguridad, Director de RRHH., Jefe de Mantenimiento y Finanzas.

Experiencia / Formación:

- Titulado universitario con formación especializada en Hostelería y Turismo.
- Se valora estudios de Postgrado y Master.
- Experiencia profesional mínimo de 5 años en departamento de Alimentos & Bebidas en Hotelería y Restauración.
- Ha de dominar el idioma inglés, valorándose ampliamente el dominio de un segundo idioma.

Evolución:

En un segundo lugar podría ocupar la Dirección General o de Explotación o asumir la Dirección de Alimentos & Bebidas de varios establecimientos.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	19.000	24.000	45.000
<i>Media</i>	26.000	33.000	55.000
<i>Máxima</i>	36.000	42.000	84.000

Los Puestos de Hostelería

Revenue / Yield Manager

Misión:

Reportando al Jefe de Ventas el Revenue Manager o Yield Manager tiene como misión principal la optimización de los resultados, tasas de ocupación y de precio medio del establecimiento.

Responsabilidades:

- Actualización de tarifas de precios de venta acordes con la estrategia del hotel
- Responsable de relaciones con canales de distribución: contratación, reservas, seguimiento de productividad y cierre/apertura de ventas.
- Definición y cumplimiento de objetivos anuales a través de presupuesto (ingresos, nº de clientes).
- Definir la política tarifaria del hotel.
- Identificar las nuevas oportunidades, participar en la creación de nuevas ofertas y paquetes comerciales y asegurar una respuesta en el mercado ante las mismas.
- Establecer previsiones en función de las circunstancias externas (actualidad, situación geopolítica...) e internas (tasas de ocupación, precio medio, coste de revenue; Se encarga asimismo de los análisis estadísticos.

- Asegurar un apoyo analítico y comunicar las tendencias internamente (Jefes de Departamento y Segundos Jefes).
- Se ocupará de reclutar, formar, coordinar, liderar y controlar al equipo que gerencia en las distintas misiones encomendadas.
- Participar en el procesos presupuestario en colaboración con la Dirección General, La Dirección de Restauración y la Dirección Comercial

Experiencia / Formación:

- Formación universitaria específica o licenciatura universitaria en la rama de ciencias económicas/turismo.
- Experiencia de la menos dos años en sectores relacionados con el Turismo (tour operadores, compañías aéreas...).
- Poseer un gran sentido analítico y de síntesis.
- El dominio de las herramientas informáticas e Internet es imprescindible.
- Dominar con plena seguridad el idioma ingles, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

La evolución más natural de Revenue Manager es la de Director de Reservas/ Revenue o bien Director de Ventas.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	NS	32.000	36.000
<i>Media</i>	NS	37.000	43.000
<i>Máxima</i>	NS	45.000	52.000

NS: No significativo

Los Puestos de Hostelería

Jefe de Recepción

Misión:

Reportando a la Dirección General del Hotel y/o a la Dirección Corporativa y se encarga de la gestión y organización del servicio de Recepción así como en algunos casos complementándolo con la gestión y supervisión de los departamentos de Reservas y Conserjería.

Responsabilidades:

- Supervisar y controlar el área de Recepción dirigiéndolo en pos del seguimiento de los estándares de la Dirección.
- Maximizar el beneficio y los márgenes, alineados a los presupuestos marcados por la compañía.
- Dirección, formación, seguimiento y control de los recepcionistas, los conserjes y de los agentes de reservas en determinadas casos.
- Se garantizará de que se realicen de manera correcta los procesos de check in y check out, así como la asignación de las habitaciones.
- Planificación de las reservas.
- Dar la bienvenida a los huéspedes importantes y asegurar el bienestar durante su estancia.
- Estará al cargo de un continuo seguimiento del huésped y la relación con el mismo durante su estancia.

Experiencia / Formación:

- Titulación de Hostelería y Turismo. Valorándose formación de postgrado especializada en Gestión Hotelera.
- Una experiencia completa y rica en los puestos de Front Office o Recepción.
- Dominio completo de las tareas del personal a quien supervisa.
- Excelente presentación, poseedor de un sentido de acogida, de la organización y de la gestión.
- Extremo rigor.
- Dominio de la lengua inglesa, considerando el idioma inglés como algo básico.

Evolución:

En el caso de Jefe de Recepción la carrera profesional del mismo se inclina hacia la Dirección De Alojamiento o bien de Director General. Si bien, debido a los conocimientos adquiridos en su trayectoria como Jefe de Recepción tiene varios caminos a seguir que van desde Jefe de Reservas, Jefe de Ventas, Jefe de Revenue o Jefe de Lavandería.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	25.000	28.000	32.000
<i>Media</i>	32.000	35.000	38.000
<i>Máxima</i>	38.000	38.000	45.000

Los Puestos de Hostelería

Jefe de Compras

Misión:

Reportando al Director General del Establecimiento o al Director Regional es el Responsable de la adquisición de productos y materiales necesarios en la empresa para desarrollar su actividad normal en las diferentes secciones. Trabaja coordinadamente con los Jefes de Línea, Jefes de Departamento y Director de Operaciones.

Responsabilidades:

- Selección de proveedores
- Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada sección.
- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas.
- Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro, pago y contabilización.
- Negociar de manera óptima los precios de pedidos, plazos de pago a proveedores, calidad y continuidad de los mismos.
- Revisar que se hayan realizado los mejores acuerdos con los proveedores más adecuados a los estándares de la compañía o cadena.

- Vigilar, o informar a quien corresponda, de la situación de los stocks.
- Apoyando con diseño de acciones sobre las desviaciones por exceso o defecto que en el almacén se puedan estar produciendo.
- Ha de estar al corriente de la evolución de los precios del mercado de todos los productos que ha de reunir el hotel, así como los departamentos que lo forman.

Experiencia / Formación:

- Formación universitaria media o conocimientos equivalentes valorándose estudios complementarios sobre Gestión de Compras y Stocks.
- Tiene gran importancia la formación específica en Técnicas de Negociación.
- Experiencia de 2 a 3 años en departamento similar con preferencia en empresas hoteleras.
- Idioma más requerido: dominio del idioma inglés.

Evolución:

El itinerario posible a seguir desde esta función puede llevar a la persona hasta puestos de responsabilidad como Dirección de Zona así como a la gestión de compras de diversos establecimientos. Por otro lado, puede realizar un movimiento horizontal hasta el departamento comercial o ascendente hasta la Dirección de Explotación del establecimiento siempre y cuando reúna la formación y características requeridas para el puesto.

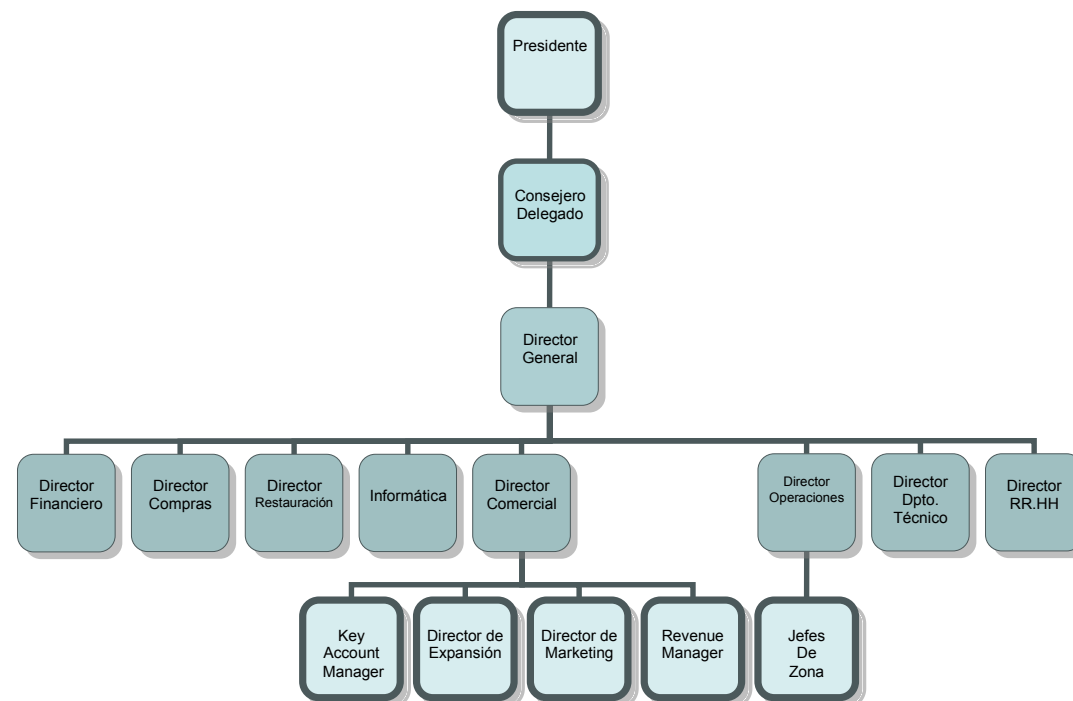
Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	30.000	35.000	45.000
<i>Media</i>	35.000	45.000	55.000
<i>Máxima</i>	40.000	55.000	70.000

Los Puestos de Hostelería

Organigrama de Puestos Corporativos

A continuación se muestra un cuadro corporativo tipo que en esencial reúne las posiciones más relevantes y la relación entre ellas en la jerarquía organizacional. Tal y como indicábamos en el organigrama de puestos operacionales éste muestra la generalidad de las organizaciones corporativas de las grandes cadenas hoteleras (Hoteles a partir de 4 estrellas) y empresas turísticas de gran tamaño y diversificación.



Los Puestos Operacionales

Director Comercial & Marketing

Misión:

Reportando a la Dirección General, el Director Comercial & Marketing gestionar y supervisar el funcionamiento de las actividades de Marketing de la empresa o grupo. Puede igualmente supervisar la comunicación externa y las relaciones con la prensa y los medios de comunicación. Forma parte del Comité Directivo de la empresa.

Responsabilidades:

- Define las bases estratégicas de la empresa en términos de Marketing, así como fijar las prioridades de desarrollo (producto, mercado, comunicación, precio y distribución).
- Determina los objetivos cuantitativos y cualitativos por gama, producto, red...
- Supervisa el lanzamiento de nuevos productos.
- Propone planes de Marketing y todas las acciones necesarias a corto plazo sobre las marcas y productos existentes.
- Recomendando la política de comunicación (publicidad, promoción) y la elección de agencias de manera responsable con los presupuestos.
- Gestiona el equipo de Marketing, supervisando directamente a los Jefes de Sección de su departamento.

- Responsable de la cuenta de explotación del hotel.
- Coordinar su actividad con todos los departamentos del hotel.
- Representación de la cadena hotelera.

Experiencia / Formación:

- Titulado universitario aportando una experiencia mínima de dos años en Dirección Comercial de Hotel.
- Experiencia internacional en dirección de hotel o cadena hotelera.
- Alto nivel de inglés, valorándose un segundo idioma.
- Una experiencia comercial de al menos 8 años, desempeñando funciones como Jefe de Producto o Jefe de Sección.

Evolución:

Un Director Comercial y de Marketing puede llegar a crecer profesionalmente y evolucionar hasta la posición de Director General o en determinados casos de establecimientos más reducido, Director De Alojamiento.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	NS	81.000	82.000
<i>Media</i>	NS	96.000	95.000
<i>Máxima</i>	NS	122.000	110.000

NS: No significativo

Los Puestos Operacionales

Director de Compras

Misión:

Reporta al Director General del Establecimiento o al Director Regional. Es el responsable de la adquisición de productos y materiales necesarios en la empresa para desarrollar su actividad normal en las diferentes secciones.

Responsabilidades:

- Emitir los pedidos de compra en el plazo adecuado para que su recepción se ajuste a las necesidades de cada sección.
- Participar en las pruebas y control de muestras para asegurar que reúnen las condiciones especificadas.
- Controlar los plazos de entrega, estado de los artículos, recepción y condiciones de las facturas y entrega de las mismas a contabilidad para su registro y pago contabilización.
- Búsqueda de proveedores alternativos que puedan suministrar los mismos productos o materias primas en mejores condiciones de plazo, calidad y precio que los actuales.
- Vigilar, o informar a quien corresponda, de la situación de los stocks, avisando y apoyando con diseño de acciones sobre las desviaciones por exceso o defecto que en el almacén se puedan estar produciendo.

- Ha de estar al corriente de la evolución de los precios del mercado de todos los productos que ha de reunir el hotel, así como los departamentos que lo forman.
- Seleccionar a los proveedores más competentes y que puedan prestar el servicio más óptimo al establecimiento.
- Prestar atención al departamento de ventas para detectar nuevas necesidades de producto.
- Negociar de manera óptima los precios de pedidos, plazos de pago a proveedores, calidad y continuidad de los mismos.
- Revisar que se hayan realizado los mejores acuerdos con los proveedores más adecuados a los estándares de la compañía o cadena.

Experiencia / Formación:

- Formación universitaria media o conocimientos equivalentes.
- Estudios complementarios sobre Gestión de Compras y Stocks.
- Tiene gran importancia la formación específica en Técnicas de Negociación.
- Experiencia de 2 a 3 años en departamento similar.
- Conocimiento de idiomas: inglés u otro idioma extranjero.

Evolución:

El itinerario posible a seguir desde esta función puede llevar a la persona hasta puestos de responsabilidad como Dirección de Zona así como la gestión de compras de diversos establecimientos. Por otro lado, puede realizar un movimiento horizontal hasta el departamento comercial o ascendente hasta la Dirección de Explotación del establecimiento siempre y cuando reúna la formación y características requeridas para el puesto.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	NS	35.000	45.000
<i>Media</i>	NS	45.000	55.000
<i>Máxima</i>	NS	65.000	80.000

NS: No significativo

Los Puestos Operacionales

Director de Expansión

Misión:

Reportando directamente al Director de Ventas, la persona responsable de Expansión y Desarrollo se encarga del desarrollo de la cifra de negocios y del resultado de la División para la firma de contratos (empresas, colectivos, instituciones) y contribuye según las política acordada por dirección a la negociación de nuevos contratos o renegociación de los existentes.

Responsabilidades:

- Definir un plan de desarrollo comercial en el cual él es directamente responsable de una buena aplicación del mismo.
- Asegurar la prospección y la firma de contratos con las empresas más relevantes así como la realización de las alianzas estratégicas teniendo en cuenta los requerimientos más importantes.
- Asegurar el desarrollo operacional de la actividad a través de sus relaciones y su experiencia en el terreno.
- Identificar las medidas para tomar decisiones de solución, identificando los agentes decidores y prescriptores.
- Tendrá en cuenta los acontecimientos socio-económicos dados aportando soluciones adaptadas al establecimiento.

- Aplicar las políticas comerciales y tarifarias de la empresa, responder a los oportunidades y proposiciones comerciales durante todas las etapas de la negociación hasta la finalización de la venta.
- Consecución de objetivos y reporte regular de las actividades de su gestión.

Experiencia / Formación:

- Esta función es accesible a los perfiles comerciales con conocimientos y experiencias del sector Hostelería y Turismo o que reúna al menos una experiencia comercial de peso de al menos 7 años.
- Se requiere formación universitaria superior de la rama comercial o específica de Hostelería y Turismo
- Persona con grandes aptitudes para la interlocución y las relaciones personales.
- Dominio de idioma inglés valorándose un segundo idioma extranjero.

Evolución:

La persona puede evolucionar hacia posiciones como Director de ventas/ Grandes Cuentas/Account Manager así como Director de Zona en la que se encargaría de la Expansión de varios establecimientos.

Remuneración en euros:

	Hotel 3* / 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	40.000	47.000
<i>Media</i>	48.000	55.000
<i>Máxima</i>	82.000	90.000

Los Puestos Operacionales

Director Comercial

Misión:

Reportando a Dirección General, el Director Comercial/ Director de Ventas supervisa el funcionamiento de las actividades comerciales del establecimiento hotelero.

Responsabilidades:

- Define la estrategia comercial en colaboración con la Dirección General y es directamente responsable de su eficiente aplicación.
- Segmentar el mercado por la tipología de cliente (segmentos de mercado, redes de venta...) y definir la política de precios.
- Coordinar a su equipo encargado de poner en marcha la política comercial.
- Establecer los objetivos cuantitativos y cualitativos, previsiones de venta, elaborar los presupuestos...
- Participar en las negociaciones comerciales de alto nivel , supervisar las colaboraciones comerciales y dirigirse a los clientes potenciales así como a los mejores e históricos en la organización.
- Representar al Grupo en los eventos importantes (Salones profesionales, Ferias, Congresos....)

Experiencia / Formación:

- Se requiere una formación universitaria en la rama comercial y/o económica.
- Se valora de manera relevante una experiencia operacional de al menos 5 años en funciones comerciales en el sector Hostelería y Turismo.
- Esta posición requiere competencias de gestión y dirección;
- Dominio de varias lenguas extranjeras siendo una de ellas el idioma inglés como algo imprescindible.

Evolución:

El Director Comercial /Director de Ventas puede evolucionar hasta un puesto de Director de Explotación o Dirección General.

Remuneración en euros:

	Hotel 3*	Hotel 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	NS	42.000	55.000
<i>Media</i>	NS	55.000	75.000
<i>Máxima</i>	NS	95.000	120.000

NS: No significativo

Los Puestos Operacionales

Key Account Manager

Misión:

Adjunto al Director Comercial/Director de Ventas EL Key Account Manager es responsable del crecimiento y expansión de la cifra de negocio sobre una zona geográfica o sobre unos mercados determinados.

Responsabilidades:

- Definir y poner en marcha una política comercial de acuerdo a las partes involucradas del establecimiento hotelero.
- Se encarga de la comercialización de los diferentes puntos de venta en el establecimiento(alojamiento y/o restauración)
- Pone en marcha acciones comerciales encaminadas a la consecución de beneficio y proyecto.
- Identifica, determina y contacta con clientes potenciales con las adecuadas herramientas de Marketing.
- Asegurar la fidelización del cliente, estableciendo relaciones duraderas con los mismos.
- Efectuar un reporte regular de su actividad (clientes, citaciones, propuestas, acuerdos...).

Experiencia / Formación:

- Con estudios universitarios de Administración de Empresas o relativas a comercio o empresas turísticas.
- Justificar una experiencia reafirmada en la venta de servicios hoteleros, idealmente en la misma categoría de establecimiento.
- Dominar el uso de varias lenguas extranjeras considerándose el idioma inglés como imprescindible.

Evolución:

El Key Account Manager puede acceder al puesto de Director de Ventas/ Director Comercial.

Remuneración en euros:

	Hotel 3* / 4*	Hotel 5*/ GL
<i>Mínima</i>	32.000	46.000
<i>Media</i>	42.000	59.000
<i>Máxima</i>	48.000	75.000

Los Puestos de Restauración

Director Comercial & Ventas

Misión:

El Director de Ventas reporta a la Dirección Regional. Está a cargo de la gestión del equipo encaminado al objetivo de desarrollo de la cifra de eventos (recurrentes y extras) en su perímetro o ámbito regional.

Responsabilidades:

- Recluta, forma, lidera y controla el equipo de ventas (Responsables de Cuentas, Responsables de Desarrollo...)
- Garantiza que se respete y aplique la política comercial de la empresa en sinergia con las otras filiales y departamentos.
- Define las pautas de desarrollo comercial y la estrategia a seguir.
- Define el presupuesto y los objetivos de venta por segmento y por zona geográfica.

Experiencia / Formación:

- Titulación universitaria de la rama comercial.
- Posee experiencia demostrada de al menos 5 años como Responsable de Cuentas o de Desarrollo en el sector de la Restauración Colectiva o en otro sector de servicios en empresas como colectividades u hospitales.
- Dominio de la lengua inglesa, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

Un Director Comercial /de Ventas puede evolucionar hacia un puesto idéntico en una región más importante o el puesto de Director de Región.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	60.000	80.000
<i>Media</i>	70.000	100.000
<i>Máxima</i>	90.000	130.000

Los Puestos de Restauración

Director de Expansión

Misión:

En dependencia del Director de Ventas, se encarga del desarrollo de la cifra de negocios y del resultado de la División para la firma de contratos (empresas, colectivos, instituciones) y contribuye según las política acordada por Dirección a la negociación de nuevos contratos o renegociación de los existentes.

Responsabilidades:

- Definir un plan de desarrollo comercial en el cual él es directamente responsable de una buena aplicación del mismo.
- Asegurar la prospección y la firma de contratos con las empresas más relevantes así como la realización de las alianzas estratégicas teniendo en cuenta los requerimientos más importantes.
- Asegurar el desarrollo operacional de la actividad a través de sus relaciones y su experiencia en el terreno.
- Identificar las medidas para tomar decisiones de solución, identificando los agentes decidores y prescriptores.
- Tendrá en cuenta los acontecimientos socio-económicos dados aportando soluciones adaptadas al establecimiento.

- Aplicar las políticas comerciales y tarifarias de la empresa, responder a las oportunidades y proposiciones comerciales durante todas las etapas de la negociación hasta la finalización de la venta.
- Consecución de objetivos y reporte regular de las actividades de su gestión.

Experiencia / Formación:

- Se requiere formación universitaria superior de la rama comercial o específica de Hostelería.
- Perfiles comerciales con conocimientos y experiencias del sector Hostelería y Turismo o que reúna al menos una experiencia comercial de peso de al menos 7 años.
- Persona con grandes aptitudes para la interlocución y las relaciones personales.
- Dominio de la lengua inglesa, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

Director de ventas/Grandes Cuentas/Account Manager así como Director de Zona en la que se encargaría de la Expansión de varios establecimientos.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	30.000	40.000
<i>Media</i>	35.000	50.000
<i>Máxima</i>	42.000	70.000

Los Puestos de Restauración

Key Account Manager

Misión:

Reportando directamente al Director de Ventas o Director Regional. Es responsable de la cifra de negocios y del resultado económico de la empresa y la firma de contratos de las cuentas de clientes (empresas, salud, colectividades, etc.)

Responsabilidades:

- Definir un plan de prospección y de desarrollo comercial y está a directamente a cargo la buena aplicación de la misma.
- Vende las prestaciones de la compañía con un enfoque de solución para las empresas potenciales en ofrecer el servicio.
- Identifica los decisores y prescriptores, comprende las circunstancias y el ambiente socioeconómico y demás características para ofrecer los servicios más adecuados a cada empresa.
- Responde a los ofertas, propone acuerdos económicos y comerciales.
- Realizar un seguimiento a lo largo de todas las etapas que surgen en una negociación así como la finalización de la venta.

- Colabora activamente en la detección de oportunidades de desarrollo, así como en los proyectos comerciales transversales de la empresa.
- Atiende a sus objetivos y provee un reporte regular de sus actividades a la gerencia o dirección.

Experiencia / Formación:

- Los estudios más representativo son las licenciaturas universitarias de la rama comercial
- Poseer una experiencia de al menos 2 años en ventas en el sector servicios.
- El candidato ha de ser capaz de demostrar aptitudes comerciales competentes tanto en desarrollo comercial como en temas de desarrollo así como un portafolio de fidelización de clientes.
- Aptitud proactiva y orientada a resultados.
- Dominio de idioma inglés, valorándose conocimientos de un segundo idioma.

Evolución:

La evolución más es hacia Jefe de Ventas de Grandes Cuentas así como Jefe de Ventas/Comercial.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	40.000	52.000
<i>Media</i>	44.000	60.000
<i>Máxima</i>	56.000	81.000

Los Puestos de Restauración

Director Regional / Area Manager

Misión:

En dependencia de la Dirección de Explotación o la Dirección Nacional. Se encarga de la gestión de una determinada zona geográfica en la que realizar prospección comercial así como asegurar una correcta relación con los clientes.

Responsabilidades:

- Gestiona los puestos de producción y de distribución: cocinas centrales y restaurantes/servicios hospitalarios...
- Dinamiza y optimiza los resultados económicos de la región que gestiona, desarrollo de la cifra de negocios y rentabilidad.
- Aumento de la rentabilidad con un control de los costes y los procesos de producción establecidos por sus parámetros.
- Vela por una buena aplicación de la política y la estrategia de desarrollo de la empresa, con el fin de perpetuar las relaciones con el cliente
- Recluta, organiza y forma los grupos del equipo comercial y operacional de su región.

Experiencia / Formación:

- Estudios superiores en la rama económica o comercial.
- Experiencia similar, mínimo años en un puesto relacionado con la restauración colectiva con experiencia en el servicio a varias empresas.
- Excelentes aptitudes comerciales.
- Dominio idioma inglés, valorándose un segundo idioma extranjero.

Evolución:

Un Director Regional o Área Manager puede optar a gestionar un perímetro más importante o aspirar a un puesto de Director de Explotación.

Remuneración en euros:

Paquete Salarial	
<i>Mínima</i>	<i>36.000</i>
<i>Media</i>	<i>42.000</i>
<i>Máxima</i>	<i>58.000</i>

Los Puestos de Restauración

Director de Cocina / Centro

Misión:

Reporta directamente a la Dirección General del Centro o propietario del establecimiento. Tiene como principal objetivo proveer un eficiente servicio de comidas así como efectivo en costes para el establecimiento.

Responsabilidades:

- Asegurar que los menús están constantemente actualizados, prestando especial atención a la disponibilidad de alimentos de cada temporada.
- Asegurar que todos los menús están calculados los más adecuadamente posible para obtener el máximo beneficio.
- Establecer reuniones diarias con el Gerente o Supervisor de Colectividades para establecer las prioridades en la actividad diaria.
- Gestionar la cuenta de explotación y controlar los costes, pedidos y facturación de los distintos centros.
- Coordinar la actividad de todo el equipo de cocina con la colaboración del Segundo Jefe de cocina y los Jefes de Partida.
- Supervisa toda la plantilla de Cocina.

- Asegurarse que el stock de almacén está ordenado en la correcta cantidad, calidad y precio.
- Reunirse regularmente con el Encargado/Jefe de Econmato asegurándose que se mantiene un correcto stock.
- Llevar al día los temas de Calidad, Higiene y PRL.
- Asegurase que los gastos no exceden el presupuesto de Dirección.

Experiencia / Formación:

- Formación específica en la rama de Cocina y Hostelería.
- Experiencia mínima de 5 años en puestos similares.
- Experiencia en Gestión de equipos.
- Conocimiento de lenguas extranjeras siendo una de ellas el inglés de manera preferente.

Evolución:

El Director de Cocina o Centro de Colectividades puede evolucionar hasta Director o Gerente de Centro realizando un movimiento vertical. Al mismo tiempo puede aspirar a la gestión de cocina de varios centros.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	34.000	38.000
<i>Media</i>	38.000	42.000
<i>Máxima</i>	45.000	55.000

Los Puestos de Restauración

Jefe de Proyecto

Misión:

Reportando al Director de Clientes, el Jefe de Proyecto es responsable de la firma de contratos, de la organización de eventos mostrando a la Dirección los resultados y los proyectos potenciales.

Responsabilidades:

- Aplica una estrategia comercial definida por la Dirección General o Dirección de Ventas.
- Crea una oferta adaptada a los clientes y tiene la responsabilidad además de la proyección, gestión y seguimiento de los presupuestos, lugares de explotación, montajes, facturación...
- Posee una relación privilegiada con los clientes, adopta una relación proactiva con el fin de anticipar las futuras necesidades y demandas.
- Participa activamente en el lanzamiento y en la coordinación de los proyectos, buscando la satisfacción permanente del cliente tanto en términos de calidad del servicio como del producto.

Experiencia / Formación:

- Formación superior en la rama de Hostelería, Comercial y Empresas.
- Justificar al menos una experiencia inicial de al menos dos años en gestión de proyectos de restauración idealmente o como adjunto comercial en el sector hotelero.
- Creativo, autónomo y riguroso.
- Sólidas aptitudes para establecer relaciones comerciales con variados interlocutores con el fin de conocer los deseos de sus clientes.

Evolución:

El Jefe de Proyectos en función de sus aspiraciones puede evolucionar hasta un puesto de Director de Clientes / Director de Ventas.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	25.000	35.000
<i>Media</i>	32.000	43.000
<i>Máxima</i>	38.000	55.000

Los Puestos de Turismo

Director de Marketing

Misión:

Reportando a la Dirección General y a la Dirección de Ventas, se encarga de supervisar el funcionamiento de las actividades de Marketing de la empresa. Puede asimismo supervisar la comunicación externa y las relaciones con la prensa y los medios.

Responsabilidades:

- Define los puntos estratégicos en términos de marketing y fija las prioridades de desarrollo (producto, mercado, comunicación y distribución), determina los objetivos cuantitativos y cualitativos por producto, red...)
- Supervisa los lanzamientos de nuevos productos.
- Propone los planes de marketing de todas las acciones necesarias a corto plazo sobre las marcas existentes.
- Recomienda la política de comunicación (publicidad, promoción) la elección de agencias, la responsabilidad con respecto a los presupuestos...
- Gestiona el funcionamiento del equipo de Marketing directamente o a través de sus jefes de sección o de departamento.

Experiencia / Formación:

- Con una formación comercial de tipo universitario, valorándose formación complementaria.
- En posesión de una experiencia de marketing de 8 años mínimo como Jefe de Producto o Jefe de Grupo.
- Una experiencia comercial anterior se considera muy favorable.
- Dominio de lenguas extranjeras siendo una de ellas el inglés de manera preferente.

Evolución:

El Director de Marketing puede evolucionar hasta el puesto de Director Comercial / Ventas así como la Dirección General.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	30.000	40.000
<i>Media</i>	34.000	46.000
<i>Máxima</i>	45.000	58.000

Los Puestos de Turismo

Director Comercial

Misión:

Reportando a Dirección General, el Director Comercial/ Director de Ventas supervisa el funcionamiento de las actividades comerciales del establecimiento turístico.

Responsabilidades:

- Define las bases estratégicas de la empresa en términos de Marketing así como fijar las prioridades de desarrollo (producto, mercado, comunicación, precio, distribución), determina los objetivos cuantitativos y cualitativos por diferentes parámetros tales como: gama, producto, red...
- Supervisa el lanzamiento de nuevos productos.
- Propone planes de Marketing y todas las acciones necesarias a corto plazo sobre las marcas y productos existentes.
- Recomienda la política de comunicación (publicidad, promoción) y la elección de agencias de manera responsable con los presupuestos.
- Gestiona el equipo de marketing, supervisando directamente a los Jefes de Sección de su departamento así como los Responsables de Marketing.

Experiencia / Formación:

- Formación universitaria en el área comercial y económica.
- Experiencia comercial de al menos 8 años desempeñando funciones como Jefe de Producto o Jefe de Sección.
- Experiencia internacional en dirección de agencia de viajes o tour operación.
- Alto nivel de inglés, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

El Director Comercial/ Ventas puede evolucionar hasta el puesto de Dirección Regional o Dirección General.

Remuneración en euros:

Paquete Salarial	
<i>Mínima</i>	65.000
<i>Media</i>	78.000
<i>Máxima</i>	102.000

Los Puestos de Turismo

Director Regional

Misión:

El Director Regional reporta al Director General o Director Comercial, supervisa el funcionamiento de los Puntos de Venta en su perímetro.

Responsabilidades:

- Interviene principalmente en la distribución especializada y la red de agencia y género de los equipos más importantes.
- Participa en a su vez en la elaboración de la política comercial y se encarga de su aplicación en el terreno, apoyado por los Responsables de Agencias.
- Puede asimismo poseer un fuerte poder de decisión en cuanto a la selección de los productos y trabajar en ciertas ocasiones con los equipos decidores de Marketing e Imagen.
- Esta función es seguida por la Dirección Comercial que pertenece al Comité de la Dirección en diversos temas propios tales como el desarrollo inmobiliario de la empresa.
- Esta posición engloba un aspecto estratégico fundamental junto con una sensibilidad en el terreno de trabajo extremadamente marcada.

Experiencia / Formación:

- Con una formación universitaria en Administración de Empresas o en la rama comercial.
- Experiencia probada como Director Regional.
- Experiencia en gestión de equipos comerciales importantes referentes al sector servicios, preferentemente referentes al sector turístico.
- Alto nivel de inglés, valorándose un segundo idioma.

Evolución:

El Director Regional evoluciona hasta puestos como Director Comercial & Marketing, así como la Dirección General para estructuras de tamaño medio.

A este puesto le es muy adecuado experiencias anteriores en gestión de desarrollo acostumbrado a las redes de puntos de ventas y a trabajar en colaboración.

Remuneración en euros:

Paquete Salarial	
<i>Mínima</i>	47.000
<i>Media</i>	66.000
<i>Máxima</i>	98.000

Los Puestos de Turismo

Key Account Manager

Misión:

Supervisado por la Dirección Comercial o el Director de Ventas, el Key Account Manager es el responsable de la evolución de la cifra de negocio en una determinada zona geográfica o sobre determinados mercados.

Responsabilidades:

- Desarrollo de las ventas de los nuevos productos y servicios, asistencia a los clientes, poner en marcha planes de fidelización creando y fomentando relaciones duraderas con el cliente.
- Asiste y aconseja a sus clientes en pos de conseguir la satisfacción de sus necesidades en la organización de viajes y es garante del cumplimiento de las condiciones contractuales y de las negociaciones.
- Asegura el desarrollo y la rentabilidad de las cuentas de las que está a cargo.
- Define anualmente, de acuerdo con la Dirección, la estrategia comercial pertinente y la pone en marcha en cada una de las cuentas. Asegura una buena realización del plan de acción comercial definido.
- Efectuar reportes regulares a la Dirección (clientes, citaciones...)

Experiencia / Formación:

- Con una titulación universitaria en el campo comercial
- Experiencia anterior confirmada en la venta de prestación de servicios, de manera preferente en el sector turismo.
- Dominio de varios idiomas, considerándose el inglés como imperativo.

Evolución:

El Key Account Manager puede evolucionar hasta puestos como Director Regional o Director de Ventas/Comercial.

Remuneración en euros:

	Júnior	Senior
<i>Mínima</i>	32.000	46.000
<i>Media</i>	42.000	59.000
<i>Máxima</i>	48.000	75.000

Los Puestos de Turismo

Director Agencia de Viajes

Misión:

Reportando al Director de Expansión o al Director Regional, el Director de Agencia de Viajes gestiona el funcionamiento de las actividades en su punto de venta comercial y administrativo, asumiendo la gestión y supervisión directa de los Consejeros y Agentes de Viajes de los que es responsable.

Responsabilidades:

- Se asegura del cumplimiento y respeto de la política en el punto de venta de la red a la que pertenece para el buen servicio a los clientes.
- Desarrolla las ventas adicionales y fideliza a los clientes de su zona de gestión.
- Propone ideas de mejora del servicio, de la calidad y de la oferta comercial.
- Recluta, forma y lidera los agentes de su equipo, se asegura de su movilidad y de su red.
- Efectúa un reporte regular a la Dirección.

Experiencia / Formación:

- Formación hotelera, turística o comercial, Técnico de Empresas y Actividades Turísticas.
- Experiencia de al menos 5 años como Consejero o Agente de Viajes.
- Aptitudes de liderazgo, dirección, gestión de equipos, así como un alto sentido comercial.
- Dominio de uno o varios idiomas extranjeros, considerándose el inglés como imperativo.

Evolución:

El Director de Agencia de Viajes puede acceder a puesto de Director Regional.

Remuneración en euros:

Paquete Salarial	
<i>Mínima</i>	<i>29.000</i>
<i>Media</i>	<i>40.000</i>
<i>Máxima</i>	<i>51.000</i>

Los Puestos de Turismo

Agente / Consejero de Viajes

Misión:

Reportando al Director de Agencia, el Consejero/Agente de Viajes tiene como misión de consejero el orientar al cliente en la elección de sus viajes y actividades turísticas. Le aconsejará y acompañará al cliente a lo largo y lo ancho de todo el proceso, desde la reserva, la compra hasta la finalización de la prestación.

Responsabilidades:

- Atención al cliente, detectar sus necesidades y deseos, informar de las diferentes posibilidades a ofrecerles y satisfacer sus demandas.
- Realizar los presupuestos y el estudio de la prestación, realizar las reservas y asegurar la calidad de los servicios ofertados.
- Emitir las facturas relativas a las solicitudes de los clientes, presta atención a los deseos del consumidor y asegura la correcta prestación de los servicios tal y como se había acordado y en caso contrario establecer litigio contra los proveedores del servicio.
- Efectuar un reporte regular a la Dirección General.

Experiencia / Formación:

- Con una formación mínima como Técnico de Empresas y Actividades Turísticas
- Aptitudes para la venta de prestación de servicios.
- Conocimientos de Amadeus y principales GDS y CRS
- Dominio de varios idiomas extranjeros, considerándose el idioma inglés como imperativo.

Evolución:

El Consejero o Agente de Viajes puede acceder a los puestos de Director de Agencia.

Remuneración en euros:

Paquete Salarial	
<i>Mínima</i>	<i>18.000</i>
<i>Media</i>	<i>25.000</i>
<i>Máxima</i>	<i>28.000</i>

Nuestras oficinas:

Madrid:

Paseo de la Castellana 28 - 28046 Madrid

Tel. : +34 91 131 81 00

Fax: +34 91 359 45 15

Paseo de la Castellana 60 - 28046 Madrid

Tel. : +34 91 131 81 00

Fax: +34 91 564 74 00

Barcelona:

Plaza Cataluña 9 - 08002 Barcelona

Tel.: +34 93 390 06 10

Fax: +34 93 412 60 13

Valencia:

Avda. Cortes Valencianas 39 - 46015 Valencia

Tel.: +34 96 045 19 10

Fax: +34 96 045 19 99

Sevilla:

Paseo de las Delicias 1 - 41001 Sevilla

Tel.: +34 95 497 89 00

Fax: +34 95 497 89 01