



## **Manager de servicii pentru invitați - LOS VIPS Green Projects**

### **Informații privind funcția**

Proiectul UEFA EURO 2020: Managementul invitațiilor și protocol

Denumirea funcției: Manager de servicii pentru invitați

Nivelul ierarhic: Manager

Normă întreagă / fracțiune de normă (%): 100%

Data începerii: 20/04/2020

Data încheierii: 03/07/2020

### **Misiunea proiectului**

Misiunea proiectului de managementul invitațiilor și protocol (VIPS) constă în planificarea și desfășurarea într-o manieră profesionistă a activităților de servicii pentru invitați, precum și în gestionarea tuturor aspectelor de protocol conform protocolului UEFA. Misiunea Programului VIP EURO 2020™ constă în asigurarea unei experiențe optime și consecvente invitațiilor UEFA VIP pe toată durata turneului, indiferent de nivelul serviciilor care le este alocat, în cadrul căreia să beneficieze de servicii profesionale, informative și axate pe client și să se simtă bineveniți în toate locațiile principale.

### **Responsabilități principale**

#### Instruirea personalului de la fața locului

- Întocmește documentația utilizată pentru instruirea voluntarilor
- Conducerea instruirii specifice rolului pentru voluntari;
- Monitorizarea realizării instruirii voluntarilor și animatoarelor pentru excelență în prestarea serviciilor;
- Realizarea de exerciții de rezolvare a situațiilor de urgență în legătură cu gestionarea invitațiilor și de simulări cu principalele proiecte.

#### Responsabilități în timpul evenimentului

#### **Sarcini legate de gestionarea invitațiilor**

- Coordonarea serviciilor pentru invitați în orașul-gază;
- Conducerea echipei de servicii pentru invitați de la fața locului la hotelul cartier general
- Coordonarea tuturor serviciilor pentru invitați legate de operațiunile din aeroporturi și gări;
- Persoană de contact principală pentru toate problemele legate de gestionarea invitațiilor în oraș;
- Rezolvarea tuturor problemelor și solicitărilor invitațiilor personal și prin telefon;
- Urmărirea modificărilor și solicitărilor și informarea în mod corespunzător a liniei telefonice directe pentru serviciile pentru invitați;
- Informarea echipei VIPS din Nyon și/sau a liniei telefonice directe cu privire la anulări, neprezentări și/sau sosiri neanunțate;
- Asigurarea de personal pentru recepția pentru invitați de la hotelul cartier general;
- Descărcarea și pregătirea listelor detaliate din FAME (EURO 2020 online Football Administration Management Environment);



- Actualizarea și gestionarea planificării schimburilor de lucru ale personalului și voluntarilor în funcție de sosirile și plecările zilnice prevăzute și de deplasările din zilele de meci;
- Monitorizarea sosirilor și plecărilor;
- Implementarea strategiei de comunicare cu invitații la fața locului;
- Planificarea informărilor zilnice în vederea distribuirii către invitați;
- realizarea de instructaje zilnice cu echipa de la hotel și echipa de transport a evenimentului;
- Coordonarea cu personalul turneului de la aeroport;
- Ținerea legăturii zilnice cu echipa operativă VIPS de la locație;
- Planificarea și susținerea distribuirii билетelor;
- Planificarea și susținerea transferurilor la și de la locație în zilele de meci;
- Transmiterea problemelor relevante spre soluționare către TCC.

#### Sarcini legate de cazare

- Organizarea spațiilor de lucru și a recepției pentru invitați la hotel;
- Coordonarea livrărilor (materiale de afișaj, IT) și supravegherea instalării;
- Monitorizarea activităților de la hotel (prânzuri cu alimente și băuturi, pauze de cafea, întâlniri etc., dacă este cazul);
- Verificarea dotării spațiilor pentru întâlniri cu stații de lucru, alimente și băuturi, materiale de afișaj, rechizite și echipamente (hârtie în imprimantă și fax, creioane etc.), dacă este cazul;
- Verificarea camerelor de dormit înainte de sosire pentru anumiți invitați, dacă este necesar;
- Verificarea listelor de sosiri și plecări pentru ziua următoare și evidențierea sosirilor devansate și plecărilor întârziate;
- Dubla verificare a listei de cazare la hotel pentru a se asigura că informațiile transmise de echipa TCC Cazare hotelului sunt corecte;
- Informarea imediată a managerului de cazare în caz de neconcordanță cu lista de cazare din FAME ca urmare a unor modificări de ultim moment la fața locului;
- Rezolvarea oricăror probleme neprevăzute și aspecte rămase nerezolvate privind cazarea la hotel;
- Controlul costurilor la fața locului: verificarea și semnarea bonurilor emise de hotel care vor fi ulterior trecute în factura generală a hotelului;
- Transmiterea problemelor relevante spre soluționare către managerul de cazare.

#### Administrare

- Transmiterea de rapoarte și analize zilnice conform directivelor și termenelor existente
- Completarea datelor statistice solicitate cu privire la operațiunile VIP și numărul de invitați participanți, conform termenelor;
- Actualizarea permanentă a listei articolelor logistice.

### **Profilul candidatului de succes**

#### Cerințe esențiale

- Cunoaștere excelentă, la nivel profesionist, a limbii engleze (vorbit și scris);
- Cunoașterea foarte bună a limbii țării în care se află orașul;
- Experiență în operațiunile de management al invitaților și servicii pentru clienți;
- Experiență într-o funcție de supraveghere care presupune lucrul cu personalul de servicii pentru invitați;
- Cunoștințe avansate de lucru în Excel și bune cunoștințe de lucru cu sistemele ICT;



- Capacitatea de a-și păstra calmul și de a lucra sub presiune;
  - Abilități de comunicare excelente și diplomație.
- Cerințe suplimentare
- Experiența anterioară în domeniul protocolului constituie un avantaj.

Candidaturile se depun la adresa: [cristina.toma@euro2020.com](mailto:cristina.toma@euro2020.com), până la data **15 Ianuarie 2020**.

Dosarul de candidatură trebuie să conțină: un CV în limba engleză, format EUROPASS, o fotografie tip pașaport a candidatului, precum și o scrisoare de motivare.