



Manager VIP locație LOS - VIPS Green Projects

Informații privind funcția

Proiectul UEFA EURO 2020: Managementul invitațiilor și protocol

Denumirea funcției: Manager VIP locație LOS

Nivelul ierarhic: Manager

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

Data începerii: 19/04/2020

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. Aceasta mai constă și în asigurarea unei experiențe optime și consecvente invitaților 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

Comunicare și cooperare

- Raportează și comunică în conformitate cu cerințele UEFA EURO 2020
- Raportează Managerului de servicii pentru invitați al orașului LOS și ține legătura cu echipa de proiect VIPS și UEFA conform cerințelor UEFA EURO 2020
- Urmează toate procedurile de comunicare pentru managementul modificărilor în relația cu linia telefonică de asistență, echipele de transport, cele de la aeroport și hotel și echipa de proiect VIPS de la UEFA
- Colaborează cu HPRO în domeniul VIP, al instruirii personalului, precum și al cerințelor de coordonare / protocol pentru invitații din partea companiilor
- Coordonează instructajele și ședințele în funcție de necesități pentru a asigura cunoașterea cerințelor operaționale ale serviciilor pentru invitați de către toate proiectele relevante și toți factorii implicați
- Coordonează strânsă cu serviciile de securitate în privința cerințelor și participării la meciuri
- Colaborează cu ICT și ACCS pentru a asigura desfășurarea în bune condiții a operațiunilor de management al accesului VIP
- Coordonează cu echipele naționale participante și factorii guvernamentali implicați în cadrul operațiunilor VIP

Responsabilități în legătură cu lucrătorii VIPS

- Conducerea instruirii gazdelor de protocol în coordonare cu agenția și HPRO
- Conducerea instruirii specifice rolului pentru voluntarii VIPS de la locație
- Susținerea instruirii voluntarilor pentru excelență în prestarea serviciilor



Responsabilități în timpul evenimentului

- Conducerea împreună cu ofițerul de legătură UEFA pentru invitați a echipei VIPS de la locație și asigurarea prestării de servicii excelente de relații cu clienții la toate punctele de servicii în cadrul experienței invitaților la locație
- Reprezintă managementul invitaților și protocolul UEFA și asigură implementarea tuturor directivelor și procedurilor de protocol ale UEFA
- Actualizează și modifică planificarea schimburilor echipei VIPS, asigurând respectarea politicilor
- Asigură instruirea corespunzătoare a tuturor gazdelor de protocol și voluntarilor
- Prezidează ședința de protocol de la locație din prima zi de meci
- Coordonează și realizează instructajele din zilele de meci ale echipei VIPS de la locație (incluzând voluntarii și gazdele de protocol)
- Asigură conformitatea nivelului serviciilor prestate la locație cu diferitele grupuri țintă primite
- Asigurarea efectuării cu precizie și eficiență a operațiunilor de imprimare a biletelor, onorare a solicitărilor de bilete, distribuire a permiselor VIP și ridicare a biletelor de ultim moment
- Validează toate deciziile privind vânzările de ultim moment de bilete VIP împreună cu ofițerul de legătură pentru invitați sau echipa de proiect VIPS de la UEFA
- Asigură cunoașterea de către întregul personal a întregului flux la locație al invitaților VIP, invitaților oficiali de protocol și orice alt flux de grup țintă care poate avea un impact
- Efectuează verificarea încrucișată a tuturor zonelor VIP înainte de meci
- Conduce instructajele MD ale echipei VIP de la locație
- Pregătește stațiile radio și echipamentele tehnice pentru operațiunile din zilele de meci
- Pregătește zona centrală a tribunei VIP, asigurându-se că tetierele sunt amplasate de către echipa de proiect VIS de la UEFA conform ultimului plan stabilit de alocare a locurilor
- Supraveghează toate punctele de control al accesului VIP și zonele de primire VIP, garantând funcționalitatea acestora și rezolvând eventualele probleme apărute
- Raportează cu privire la toate informațiile și procedurile operative care ar putea avea un impact asupra zonelor VIP, ținând seama de impactul asupra altor zone care aparțin altor diferite proiecte
- Rezolvă problemele și transmite ajustările aprobate pentru desfășurarea operațiunilor de management al invitaților și protocol
- Se asigură că întregul personal de management al invitaților respectă principiile de excelență a serviciilor și politica privind uniformele
- Asigură utilizarea sustenabilă a tuturor articolelor și monitorizează utilizarea
- Efectuează operațiunile de demontare și se asigură că toate zonele de responsabilitate sunt returnate în starea în care au fost primite
- Ambalează, etichetează și expediază toate articolele necesare conform listelor de ambalare
- Acordă sprijin Managerului de servicii pentru invitați al orașului LOS în desfășurarea oricărei activități logistice necesare

Administrare

- Transmiterea de rapoarte și analize conform directivelor și termenelor existente
- Completarea datelor statistice solicitate cu privire la operațiunile VIP și numărul de invitați participanți, conform termenelor
- Solicită orice modificare a rezervărilor gazdelor de protocol la nivel central prin intermediul echipei VIPS de la sediul central



- Actualizarea permanentă a listei articolelor logistice.
- Este necesară participarea la instruirea centralizată

Profilul candidatului de succes

Cerințe esențiale

- Cunoaștere excelentă, la nivel profesionist, a limbii engleze (vorbit și scris)
- Experiență în operațiunile de management al invitațiilor 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
- Abilități de prezentare și diplomație
- Capacitatea de a-și păstra calmul și de a lucra sub presiune
- Abilități de comunicare excelente și diplomație
- Experiență anterioară în instruirea voluntarilor și animatoarelor

Cerințe suplimentare

- Cunoașterea foarte bună a limbii țării în care se află orașul constituie un avantaj
- Experiența anterioară în domeniul protocolului constituie un avantaj

Candidaturile se depun la adresa: 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.