

Floormanager hospitality, Fenix, Rotterdam, 24-40 uur per week, startdatum in overleg

Ben jij een leider die gastvrijheid begrijpt en weet jij altijd de juiste sfeer te creëren? Kan jij jouw team inspireren en begeleiden vanuit een uitnodigende houding? Wil jij meebouwen aan een nieuw museum? Dan is Fenix jouw volgende halte!

Wat is Fenix?

Op 16 mei 2025 opent Fenix. Fenix neemt je mee op reis langs hedendaagse kunst, geschiedenis, verhalen en smaken. Op dé plek van vertrek en aankomst, waar miljoenen Europeanen vertrokken en net zoveel mensen van over de hele wereld aankwamen. Team Fenix bouwt aan het eerste migratiemuseum ter wereld dat met een hedendaagse kunstcollectie laat zien dat migratie van alle tijden is.

Wat doet het team hospitality?

Fenix wil dat toekomstige bezoekers zich welkom, gezien en op hun gemak voelen. Op die manier kunnen zij de tentoonstellingen en het museum optimaal ervaren. Daarom staat gastvrijheidsbeleving bij Fenix centraal. Team hospitality is het visitekaartje van Fenix en is verantwoordelijk voor de service en gastvrijheid richting bezoekers. Met service richten we ons op concrete behoeftes, zoals het wijzen van de weg, het beantwoorden van vragen over kunst en het verkopen van tickets. Met gastvrijheid richten we ons op betekenisvolle interactie met onze bezoekers.

Wat ga jij doen?

Als floormanager hospitality vorm je samen met een aantal collega-floormanagers en meer dan 50 hosts het hospitality team. Samen met de manager hospitality stoom je het team klaar voor een succesvolle opening. Trainingen op het gebied van service, gastvrijheid en inhoudelijke kennis over kunst en het thema migratie zijn daar een belangrijk onderdeel van. Na de opening is het jouw taak om samen met de hosts de bezoekersbeleving verder te ontwikkelen. In jouw rol draait alles om het bouwen van connecties: met bezoekers, collega's en het museum zelf.

Als floormanager ben jij degene die jouw team inspireert, motiveert en ondersteunt om het beste uit zichzelf te halen. Je richt je op de persoonlijke ontwikkeling van de hosts en het gezamenlijk creëren van een optimale bezoekerservaring. Je hebt een cruciale rol in het signaleren, evalueren en bijstellen van operationele processen. Tijdens openingstijden waarborg je samen met het team de gastvrijheid, kwaliteit en veiligheid. Dit doe je ook door zelf mee te werken in de operatie en een voorbeeldrol te vervullen voor collega's.

De werktijden van team hospitality zijn dagelijks tussen 9.00 uur en 21.00 uur. We houden rekening met een prettig en realistisch rooster. Je werkt binnen het team bedrijfsvoering en rapporteert aan de manager hospitality.

Jouw verantwoordelijkheden

- Dagelijks operationeel eindverantwoordelijk met focus op gastvrijheidsbeleving en servicekwaliteit.

- **Leidinggeven aan het team van hosts**, zowel aansturen en coachen als het begeleiden van de ontwikkelcyclus.
- **Teamontwikkeling**: Je stimuleert een positieve cultuur, gericht op continu leren en professionele groei.
- **Operationele processen verbeteren en implementeren**. Jij als floormanager verbetert de bezoekersbeleving en de samenwerking in het team.
- **Communicatie en afstemming met collega's en externe partners**.

Wie ben jij?

- Je hebt een **gastvrije persoonlijkheid**: verbindend, oprecht en hartelijk. Je krijgt energie van werken met mensen en met jouw open houding weet iedereen je te vinden.
- Je bent **empathisch**. Je kan je inleven in de bezoeker en je collega. Je begrijpt wat zij nodig hebben en wanneer.
- Je bent **ambitieuw** en streeft naar kwaliteit in je werk, met oog voor detail.
- Je bent **proactief** en ziet wat op welk moment belangrijk is voor bezoekers en collega's.
- Je bent **zelfbewust en integer**. Je weet waar je kracht ligt. Je bent eerlijk en blijft objectief.
- Je hebt oprechte **interesse in migratie en cultuur**.

Met deze skills en ervaring

- **Meerdere jaren ervaring** in een leidinggevende rol binnen hospitality.
- **Sterke organisatorische vaardigheden**. Je kan het overzicht bewaren, snel schakelen en problemen proactief oplossen.
- **Effectieve communicatieve vaardigheden** richting teamleden, collega's en bezoekers.
- Je hebt oog voor **verbeterpunten** en bent in staat om processen te optimaliseren.
- **Flexibel en stressbestendig**. In een drukke en vaak onvoorspelbare omgeving voel jij je thuis.
- **De Nederlandse en Engelse taal beheers je goed**. We willen we onze bezoekers in veel verschillende talen kunnen verwelkomen. Dus spreek je andere talen? Fantastisch!

Wat biedt Fenix je?

- Een unieke kans om deel uit te maken van de opening van een nieuw museum;
- Een veelzijdige functie binnen een dynamische en inspirerende organisatie;
- Een contract voor een jaar, met uitzicht op een vast contract bij goed functioneren;
- Een maximaal bruto salaris van € 3.500,- per maand op basis van 40 uur per week, exclusief 8% vakantietoeslag, afhankelijk van ervaring en kennis;
- Goede secundaire arbeidsvoorwaarden, waaronder een pensioenregeling en reis- en onkostenvergoeding;
- Mogelijkheden voor training en ontwikkeling;
- Een gezonde, vegetarische lunch;
- Een extra vrije dag voor een persoonlijke viering of een culturele feestdag;
- Onbeperkt toegang tot professionele begeleiding en content om aan je mentale welzijn te werken via OpenUp.



Fenix bouwt aan een organisatie die de culturele diversiteit van Rotterdam weerspiegelt en de kracht daarvan inzet. Onze vacatures staan open voor iedereen, ook voor mensen die minder ervaring hebben binnen de culturele sector.

Wil je reageren?

Stuur voor 12 december 2024 een motivatiebrief en CV naar nieuwebaan@fenix.nl ter attentie van Diana Diniz. Vermeld in de onderwerpregel: floormanager hospitality. In je motivatie lezen we graag wat jouw leiderschapskwaliteiten zijn en hoe je deze kan inzetten voor Fenix en de hosts. Ook zijn we benieuwd naar hoe jij net dat beetje extra meebrengt voor de beleving van onze bezoekers.

Er worden twee sollicitatierondes gepland. De eerste ronde vindt plaats op maandag 16 december 2024. Tijdens een gesprek van 45 minuten maken we kennis en bespreken we jouw motivatie en vaardigheden. De tweede ronde is op donderdag 19 december 2024, waarin we dieper ingaan op de functie en jouw rol in het team.

Nog vragen?

Heb je vragen over de functie, de sollicitatieprocedure of over Fenix? Neem dan contact op met Diana Diniz via nieuwebaan@fenix.nl.

