Wir heuern an: **Product Operations Manager** (m/w/d) in **Vollzeit** bei **VIVA Cruises**

Abteilung: Produktbetrieb

Marke: VIVA Cruises

Berichtet an: Senior Product Manager

Location: Baar, Schweiz in regelmäßiger Abstimmung mit dem Büro in Düsseldorf, Deutschland

Über VIVA Cruises

Hinter der Marke VIVA Cruises steht die renommierte Schweizer Reederei Scylla AG, die derzeit eine Flotte von mehr als 40 Schiffen besitzt. Mit VIVA Cruises und unserem Unternehmenssitz in Düsseldorf etablieren wir uns als internationaler Anbieter von Flusskreuzfahrten auf den bedeutenden europäischen Wasserwegen. Wir sind stolz auf unser Engagement für Qualität, Kundenzufriedenheit und kontinuierliches Wachstum.

Bitte senden Sie uns Ihre Bewerbung mit Angabe Ihres frühestmöglichen Eintrittsdatums sowie Ihren Gehaltsvorstellungen an jobs@viva-cruises.com.

Kurzbeschreibung der Position:

Wir suchen einen Manager für den Bereich Produkt Operations, der die Reiserouten, Ausflüge und Bordprogramme von VIVA Cruises in durchgängig hochwertige Gästeerlebnisse umsetzt. Im Mittelpunkt stehen die Vorbereitung und die Durchführung im laufenden Betrieb: Sie koordinieren Schiffe, Teams an Land und lokale Partner, damit jede Reise reibungslos verläuft und das Gästeerlebnis unserer Marke entspricht.

Sie sind im Tagesgeschäft die Schnittstelle zwischen den Büros in Düsseldorf und Baar, den Kreuzfahrtleitungen, internen Teams und externen Dienstleistern. Sie reagieren auf veränderte Bedingungen, sichern Servicestandards und Kostendisziplin und nutzen Rückmeldungen von Gästen und Mitarbeitenden, um zukünftige Abfahrten zu verbessern. Sie berichten an den Senior Produktmanager und bringen zudem praktische betriebliche Erkenntnisse in die Entwicklung neuer Reiserouten und Erlebnisse ein.

Hauptaufgaben:

Betriebliche Vorbereitung und Durchführung

- Koordinieren Sie mit den Kreuzfahrtleitungen, Schiffen und Teams an Land die Vorbereitung vor der Abfahrt sowie die tägliche Durchführung von Ausflügen, Transfers, Veranstaltungen und Bordprogrammen.
- Bestätigen Sie Zeitpläne, Kapazitäten, Transporte, Reiseleitungen, Treffpunkte, Informationen zur Barrierefreiheit und weitere für Gäste relevante Details mit den Dienstleistern; halten Sie die Betriebsunterlagen korrekt und aktuell.
- Reagieren Sie auf Änderungen bei Reiserouten, Hafenzugang, Wetter, Wasserständen oder der Verfügbarkeit von Dienstleistern, indem Sie praktikable Alternativen organisieren und Entscheidungen zeitnah kommunizieren.
- Übernehmen Sie Dienste im Notfallbereitschaftsplan, auch außerhalb der regulären Bürozeiten. Wenn Vorfälle eine Reise beeinträchtigen, stimmen Sie sich mit den Teams an Bord und an Land ab, organisieren praktikable Alternativen für die Gäste und eskalieren Entscheidungen gemäß den Verfahren von VIVA Cruises.

Gästeerlebnis und Qualität

- Überprüfen Sie Ausflüge und Gästeprogramme anhand der Service- und Markenstandards von VIVA Cruises durch Besuche an Bord, Besichtigungen vor Ort, Berichte und Bewertungen der Partner.

- Analysieren Sie Gästerückmeldungen, Beschwerden, Teilnahmezahlen und Betriebsdaten; arbeiten Sie mit dem Senior Produktmanager zusammen, um wiederkehrende Probleme zu beheben.
- Arbeiten Sie bei Gästeanliegen mit den Kreuzfahrtleitungen und dem Kundenservice zusammen und empfehlen Sie Lösungen oder Entschädigungen im Rahmen der geltenden Richtlinien und Ihrer übertragenen Befugnisse.
- Bringen Sie praktische Hinweise zu neuen Ausflügen, Reiserouten und Bordkonzepten ein, unter anderem zu Zeitplanung, Kapazitäten, Barrierefreiheit, Kosten und dem verantwortungsvollen Umgang mit lokalen Ressourcen.

Wirtschaftliche Steuerung und Zusammenarbeit mit Dienstleistern

- Develop productive relationships with tour operators, guides, transport providers, ports, and other local partners; agree service expectations and monitor delivery.
- Support supplier selection and contract negotiations, address service failures, approve invoicing and solve discrepancies, and track partner performance.
- Prepare and monitor operating budgets and forecasts for assigned activities; explain variances and recommend improvements that protect value and guest quality.

Teamarbeit und abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

- Stellen Sie den Teams an Bord und an Land rechtzeitig betriebliche Anweisungen, Produktaktualisierungen und Übergaben bereit, einschließlich der Nachbereitung erheblicher Störungen.
- Erstellen Sie praxisnahe Briefings und Schulungsunterlagen für Ausflüge und Gästeprogramme; unterstützen Sie Mitarbeitende durch Coaching oder koordinieren Sie bei Bedarf Schulungen.
- Arbeiten Sie mit den Teams an Bord sowie den Bereichen Produktentwicklung, Betrieb, Gästeservice, Marketing und Finanzen zusammen, um veröffentlichte Beschreibungen, Gästekommunikation und tatsächliche Durchführung aufeinander abzustimmen.

Erfolgskriterien der Position

- Ausflüge, Transfers und Programme sind vor der Abfahrt vollständig vorbereitet und werden durchgängig nach den vereinbarten Servicestandards durchgeführt.
- Störungen werden zügig bearbeitet, mit klarer Kommunikation, geeigneten Alternativen und angemessener Nachbereitung.
- Gästerückmeldungen und Betriebsdaten führen zu erkennbaren Verbesserungen bei Qualität, Zuverlässigkeit und Zufriedenheit.
- Die Leistung der Dienstleister, Betriebskosten, Rechnungen und Budgetabweichungen werden überwacht und gemeinsam mit den zuständigen Teams bearbeitet.

Key Individual Traits:

- **Anpassungsfähigkeit:** Passt Pläne bei veränderten Bedingungen besonnen an und behält die Bedürfnisse der Gäste im Blick.
- **Sorgfalt:** Prüft die Informationen und logistischen Abläufe, die für das Gelingen jedes Erlebnisses entscheidend sind.
- **Zusammenarbeit:** Baut Vertrauen zwischen Büroteams, Schiffen und lokalen Partnern auf.
- **Urteilsvermögen:** Trifft rechtzeitig Entscheidungen und eskaliert Probleme angemessen.
- **Serviceorientierung:** Reagiert auf Gästeanliegen aufmerksam und mit praktikablen Lösungen.
- **Verbesserungsorientierung:** Nutzt Rückmeldungen und Ergebnisse, um die nächste Abfahrt zu verbessern.

Erfahrung und Fachkenntnisse

- Mehrjährige Erfahrung im operativen Geschäft von Kreuzfahrten, Reiseveranstaltern, Tourismus oder Hotellerie; Erfahrung mit europäischen Flusskreuzfahrten ist von großem Vorteil.
- Erfahrung in der Koordination mehrerer Dienstleister und Abfahrten, im Umgang mit kurzfristigen Änderungen und in der Überwachung von Budgets oder Kosten.

- Ausgeprägte Kommunikations-, Verhandlungs-, Planungs- und Analysefähigkeiten sowie sicherer Umgang mit Microsoft Office und Buchungs-, Planungs- oder Betriebssystemen.
- Ausgeprägte Kommunikations-, Verhandlungs-, Planungs- und Analysefähigkeiten sowie sicherer Umgang mit Microsoft Office und Buchungs-, Planungs- oder Betriebssystemen.

Reisetätigkeit und weitere Anforderungen

- Reisetätigkeit innerhalb Europas und Aufenthalte an Bord entsprechend dem Fahrplan und dem Zeitplan für Produktüberprüfungen.
- Bereitschaft, außerhalb der üblichen Bürozeiten zu arbeiten, wenn betriebliche Erfordernisse oder der planmäßige Notfallbereitschaftsdienst dies verlangen.

Chancengleichheit

VIVA Cruises steht als Arbeitgeber für Chancengleichheit. Wir begrüßen Bewerbungen von Menschen aller Hintergründe und berücksichtigen qualifizierte Bewerbende unabhängig von ethnischer Zugehörigkeit, Hautfarbe, Religion, Geschlecht, Geschlechtsidentität oder geschlechtlichem Ausdruck, sexueller Orientierung, nationaler Herkunft, genetischen Merkmalen, Behinderung oder Alter.