



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

Abteilung: Produktabteilung

Marke: VIVA Cruises

Berichtet an: Director Product

Direkt unterstellte Mitarbeiter: Product Development Manager und Product Operations Manager

Position: Vollzeit

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

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 eine Teamleitung für Produktentwicklung und Produktbetrieb, die unser etabliertes Team aus Managern für Produktentwicklung und Managern für Produkt Operations führt. Sie berichten an die Leitung Produkt und koordinieren die Arbeit des Teams von der Produktentwicklung über die Einführung und Durchführung im laufenden Betrieb bis zur kontinuierlichen Verbesserung.

In der Zusammenarbeit zwischen unseren Büros in Baar und Düsseldorf bringen Sie die Manager, Kreuzfahrtleitungen, den Gästeservice, Marketing, Finanzen, Dienstleister und Führungskräfte an Bord zusammen, um klare Übergaben und einheitliche Servicestandards sicherzustellen. Sie beraten die Leitung Produkt zu Gästeerlebnis, betrieblicher Machbarkeit und wirtschaftlicher Leistung.

Hauptaufgaben:

Produktstrategie und Teamführung:

- Setzen Sie die Produktstrategie und Prioritäten von VIVA in Teampläne für Reiserouten, Erlebnisse an Land, Verlängerungsprogramme und Gästeprogramme an Bord um.
- Führen und coachen Sie die Manager für Produktentwicklung und Produktbetrieb und beurteilen Sie ihre Leistung; legen Sie individuelle Ziele fest, verteilen Sie die Arbeitsbelastung ausgewogen, klären Sie Entscheidungsbefugnisse und etablieren Sie einen gemeinsamen Planungsrhythmus.
- Überprüfen Sie das Produktportfolio und empfehlen Sie der Leitung Produkt auf Grundlage von Gästeerkenntnissen, Marktdaten, Machbarkeit und wirtschaftlichen Ergebnissen die Einführung, Änderung oder Einstellung von Angeboten.

Entwicklung und Einführung:

- Unterstützen Sie die Manager für Produktentwicklung bei der Gestaltung von Reiserouten, Ausflügen und Gästeprogrammen, die den Charakter des Reiseziels widerspiegeln und zuverlässig durchgeführt werden können.

- Prüfen Sie Konzepte im Hinblick auf Routenführung, Zeitplanung, Kapazitäten, Barrierefreiheit, Einsatzbereitschaft der Dienstleister, Kosten, Attraktivität für Gäste und den verantwortungsvollen Umgang mit lokalen Ressourcen.
- Genehmigen Sie Produktbriefings und die Freigabe zur Einführung im Rahmen Ihrer übertragenen Befugnisse; stellen Sie eine klare Übergabe an den Betrieb sicher, einschliesslich bestätigter Spezifikationen, verbindlicher Zusagen der Dienstleister, Schulungen und Gästekommunikation.

Produktbetrieb und Gästeerlebnis

- Unterstützen Sie die Manager für Produktbetrieb bei der Vorbereitung der Abfahrten, der Durchführung von Ausflügen und Programmen, der Sicherung der Dienstleisterqualität und der rechtzeitigen Abstimmung mit den Schiffen und Teams an Land.
- Übernehmen Sie bei Bedarf Dienste im zugewiesenen Notfallbereitschaftsplan, auch ausserhalb der regulären Bürozeiten; unterstützen Sie bei produktbezogenen Vorfällen die zuständigen Einsatzleitungen an Bord und an Land, organisieren Sie betriebliche Alternativen und eskalieren Sie Entscheidungen nach den vereinbarten Verfahren.
- Nutzen Sie Gästerückmeldungen, Berichte, Inspektionen und Betriebsdaten, um wiederkehrende Probleme zu lösen und das aktuelle sowie das zukünftige Produktangebot zu verbessern.
- Arbeiten Sie eng mit den Kreuzfahrtleitungen und Teams an Bord zusammen, damit die Erlebnisse an Land und an Bord aufeinander abgestimmt bleiben und die Verantwortlichkeiten klar sind.

Wirtschaftliche Steuerung und Zusammenarbeit mit Dienstleistern

- Verwalten Sie die Ihnen übertragenen Budgets für Produktentwicklung und Produktbetrieb; prüfen Sie mit dem Finanzbereich Prognosen, Kosten, Konditionen der Dienstleister, Abweichungen und die Leistung der Ausflugsangebote und berichten Sie an die Leitung Produkt.
- Übernehmen Sie die übergeordnete Steuerung wichtiger Partner an den Reisezielen und im Ausflugsbereich, wesentlicher Verhandlungen, der Dienstleisterleistung und der Risiken für die Kontinuität des Angebots.
- Arbeiten Sie mit Vertrieb, Marketing, Revenue Management und Finanzen zu Inklusivleistungen, Produktinhalten, Grundlagen für die Preisgestaltung und Einführungszeitpunkten zusammen, damit vertriebliche Zusagen mit der tatsächlichen Durchführung übereinstimmen.

Erfolgskriterien der Position

- Neue oder überarbeitete Erlebnisse werden mit einem klaren Nutzenversprechen für Gäste, einem realistischen Betriebsplan, bestätigten Dienstleistern und einer vollständigen Übergabe an das ausführende Team eingeführt.
- Gästeprogramme und Ausflüge erfüllen auf allen Reisen die vereinbarten Qualitätsstandards; bei erheblichen Störungen erfolgt eine koordinierte Reaktion.
- Gästezufriedenheit, Teilnahme, Servicezuverlässigkeit und Dienstleisterleistung verbessern sich durch einen dokumentierten Prozess aus Rückmeldungen und Massnahmen.
- Das Portfolio hält die vereinbarten Budgets ein und erreicht die wirtschaftlichen Ziele; Risiken und Abweichungen werden frühzeitig gemeldet und bearbeitet.

Persönliche Eigenschaften

- **Strategisches Urteilsvermögen:** Verknüpft Gästeerkenntnisse, Markenziele, betriebliche Gegebenheiten und wirtschaftliche Ergebnisse.
- **Führungskompetenz:** Entwickelt Manager weiter, formuliert klare Erwartungen und stärkt die Verantwortungsübernahme in beiden Teams.
- **Zusammenarbeit:** Sorgt für Abstimmung zwischen Mitarbeitenden in den Büros, Teams an Bord und externen Partnern.
- **Anpassungsfähigkeit:** Trifft fundierte Entscheidungen bei veränderten Bedingungen und unterstützt Teams bei Störungen.
- **Serviceorientierung:** Stellt das Gästeerlebnis in den Mittelpunkt produktbezogener und betrieblicher Entscheidungen.
- **Sorgfalt:** Stellt sicher, dass Konzepte, Verträge, Inhalte und Übergaben in der Praxis umsetzbar sind.

Experience and Expertise:

- Substantial leadership experience in cruise, tour operating, multi-destination travel, or premium hospitality; European

Erfahrung und Fachkenntnisse

- Umfangreiche Führungserfahrung im Kreuzfahrtgeschäft, bei Reiseveranstaltern, mit Reisen zu mehreren Destinationen oder in der gehobenen Hotellerie; Erfahrung mit europäischen Flusskreuzfahrten ist besonders erwünscht.
- Erfahrung in der Führung erfahrener Fachkräfte, in der Entwicklung von Angeboten für Gäste und in der teamübergreifenden Verbesserung der Leistungserbringung im laufenden Betrieb.
- Fundierte Kenntnisse europäischer Reiseziele und Wasserwege, der Machbarkeit von Reiserouten, von Ausflügen, Hafenlogistik und Dienstleistermanagement.
- Wirtschaftliches Urteilsvermögen in Budgetierung, Vertragsgestaltung, Kosten- und Margenanalyse sowie Leistungsbeurteilung.
- Klare schriftliche und mündliche Kommunikation, sicheres Urteilsvermögen unter Druck sowie sicherer Umgang mit Microsoft Office und Produkt- oder Betriebssystemen.
- Fließende Englisch- und Deutschkenntnisse in Wort und Schrift; Italienisch- oder Französischkenntnisse sind ein zusätzlicher Vorteil.

Reisetätigkeit und weitere Anforderungen

- Reisetätigkeit innerhalb Europas und Aufenthalte an Bord für Produktüberprüfungen, Besichtigungen vor Ort und den Austausch mit den Teams.
- 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.