

Yasmine Özdemir

Auszubildende Empfangsmitarbeiterin

✉ yasmine.oezdemir@example.de

☎ +49 69 1234 5601

📍 Frankfurt am Main, Deutschland



🌐 linkedin.com/in/yasmine-oezdemir



Profil

Auszubildende zur Hotelfachfrau im 2. Lehrjahr bei der Steigenberger Hotel Group mit Schwerpunkt Empfang. Erste praktische Erfahrung an einem 240-Zimmer-Haus mit durchschnittlich 180 Check-ins pro Tag, sicherer Umgang mit MICROS-Fidelio Opera PMS und mehrsprachiger Gästekommunikation. Berufsschulnote 1,8 mit Auszeichnung für Servicequalität.

Berufserfahrung

Auszubildende Hotelfachfrau (2. Lehrjahr) 09/2024 - heute

Steigenberger Hotel Frankfurter Hof Frankfurt am Main, Deutschland

Empfangs-Rotation an einem 5-Sterne-Haus mit 240 Zimmern und 320 Gästen pro Nacht

- Selbstständige Bearbeitung von 35-45 Check-ins und Check-outs pro Schicht in MICROS-Fidelio Opera PMS
- Annahme von durchschnittlich 60 Anrufen pro Tag in Deutsch, Englisch und Französisch über Avaya Aura
- Kassenführung und Tagesabschluss am Empfang mit 100 % Übereinstimmung in 11 von 12 Monaten
- Mitarbeit bei der Vorbereitung von 8 Tagungen pro Quartal, inklusive VIP-Begrüßung und Schlüsselübergabe
- Auszeichnung 'Azubi des Quartals' Q2/2025 für Beschwerdemanagement an der Rezeption

Auszubildende Hotelfachfrau (1. Lehrjahr) 09/2023 - 08/2024

Steigenberger Hotel Frankfurter Hof Frankfurt am Main, Deutschland

Stationsrotation Housekeeping, F&B und erste 4 Monate Empfang

- Begleitete Check-ins von durchschnittlich 25 Gästen pro Schicht unter Anleitung
- Pflege von 1.200 Gästeprofilen in Opera PMS, inklusive Allergien und Sonderwünschen
- Berufsschulnote 1,8 im ersten Lehrjahr, 'Sehr gut' im Fach Empfangsorganisation

Stärken

Serviceorientierung

Erhielt im Azubi-Halbjahresgespräch 2025 die Bewertung 'Vorbildlich' für Gästefreundlichkeit am Empfang

Lernbereitschaft

Schloss freiwillig den Opera-PMS-Grundkurs außerhalb der Berufsschulzeit ab

Stresstoleranz im Peak

Übernahme bereits eigenständige Schichten in der Mittagsspitze (12-15 Uhr) mit 35-45 An- und Abreisen

Ausbildung

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK 3 Jahre)

09/2023 - 08/2026

IHK-Berufsschule Frankfurt am Main / Steigenberger Hotel Group

Frankfurt am Main, Deutschland

Hotelfachfrau GPA: 1,8

Fähigkeiten

MICROS-Fidelio Opera PMS (Grundlagen)

Microsoft 365 (Outlook, Excel)

Telefonzentrale & Avaya Aura

Gästekommunikation (Deutsch/Englisch)

Reservierungsannahme

Kassenführung (Tagesabschluss)

Hygiene § 43 IfSG

DSGVO-Grundlagen

Zertifikate

Hygieneschulung § 43 IfSG (Hotel- und Praxisempfang)

03/2025

MICROS-Fidelio Opera PMS Grundlagen (interne Steigenberger-Akademie)

11/2024

Notfallhelfer-Lizenz (DRK Erste Hilfe Kurs, 9 UE)

06/2024

■ Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Französisch	B1