CLAUDIA SEIDEL

EMPFANGSCHEFIN HOTEL

CONTACT

claudia.seidel@email.de
+49 173 81920463
Hamburg
linkedin.com/in/claudiaseidel

KENNTNISSE

- Front Office
- Mitarbeiterführung
- Dienstplanung
- Budgetverantwortung
- Revenue Management
- Beschwerdemanagement
- Opera PMS
- VIP-Anreisen
- Ausbildereignung
- Concierge

AUSBILDUNG

Staatlich geprüfte Hotelbetriebswirtin
09/2014 - 07/2018
Hotelfachschule Hamburg
Hamburg
Hotel- und Gaststättengewerbe, berufsbegleitend

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK)
08/2010 - 06/2013
Berufliche Schule Hotellerie, Gastronomie und Lebensmittelhandwerk
Hamburg
Hotelfach

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Französisch	B2

PROFIL

Empfangschefin Hotel mit 13 Jahren Erfahrung im Front Office, davon 6 Jahre in leitender Funktion in einem 5-Sterne-Hotel mit 280 Zimmern. Führung von 16 Mitarbeitern in Empfang, Concierge und Nacht, Dienstplanung, Budgetverantwortung und Revenue-Abstimmung. Staatlich geprüfte Hotelbetriebswirtin mit Ausbildereignung.

BERUFSERFAHRUNG

Empfangschefin Hotel 04/2020 - heute
Grand Hotel an der Binnenalster Hamburg

- Führung von **16** Mitarbeitern in Empfang, Concierge und Nachtdienst inklusive Dienstplanung
- Budgetverantwortung für Personalkosten des Front Office, Überstunden um 25 % abgebaut
- Abstimmung mit Revenue Management zu Upgrades und Überbuchungsstrategie, Logisumsatz pro Gast plus 6 %
- Ausbildung von 5 Auszubildenden, alle mit Abschluss gut oder besser

Stellvertretende Empfangschefin 03/2017 - 03/2020
Hotel Hafenkante Hamburg Hamburg

- Stellvertretende Leitung eines Teams von **10** Mitarbeitern im Schichtbetrieb
- Einführung von Standards für Check-in und Beschwerdemanagement, Gästezufriedenheit von 86 auf 92 %
- Bearbeitung von VIP-Anreisen und Abstimmung mit Housekeeping und Gastronomie
- Schulung des Teams im Umgang mit Opera PMS

Empfangsmitarbeiterin Hotel 07/2013 - 02/2017
Hotel Hafenkante Hamburg Hamburg

- Check-in und Reservierung für bis zu **200** Gäste pro Schicht
- Schichtleitung im Spätdienst ab 2015
- Abschluss der Hotelfachfrau-Ausbildung 2013 vor der IHK Hamburg

ZERTIFIKATE

Ausbildereignung nach AEVO 05/2018
Handelskammer Hamburg