

Carolin Kraiss

EMPFANGSMITARBEITERIN

@ carolin.kraiss@example.de | ☎ +49 30 1234 5602 | 🏠 Berlin, Deutschland
🌐 | 🌐 linkedin.com/in/carolin-kraiss | 📧

PROFIL

Empfangsmitarbeiterin mit IHK-Abschluss Hotelfachfrau und 4 Jahren Berufserfahrung am Front Office von Maritim Hotels und Hilton Berlin. Verantwortlich für 220-250 Gäste pro Schicht in einem 320-Zimmer-Haus, NPS 4,8/5 in 12 Monaten Folge. Sicherer Umgang mit Opera PMS, Hilton OnQ und mehrsprachigem Beschwerdemanagement (Deutsch, Englisch, Russisch).

BERUFSERFAHRUNG

Empfangsmitarbeiterin 10/2023 - heute
Hilton Berlin Berlin, Deutschland

Front Office an einem 5-Sterne-Konferenzhotel mit 601 Zimmern, 1.000+ Gästen täglich

- Betreuung von 220-250 Gästen pro Schicht, durchschnittlich 55 Check-ins und 50 Check-outs in Hilton OnQ
- Annahme von 90 Anrufen und 40 Reservierungsanfragen pro Tag über Avaya Aura und Cisco Webex
- Cross-Selling von Hotel-Upgrades mit einer Konversion von 14 %, 38.000 € Zusatzumsatz in 12 Monaten
- Beschwerdequote unter 1 %, 92 % der Beschwerden ohne Eskalation an die Schichtleitung gelöst
- Schulung von 3 neuen Kolleg:innen auf Hilton OnQ in den ersten 30 Tagen

Empfangsmitarbeiterin 09/2021 - 09/2023
Maritim Hotel Düsseldorf Düsseldorf, Deutschland

Empfang am 4-Sterne-Tagungshotel mit 533 Zimmern und 25 Veranstaltungsräumen

- Check-in von 40-50 Gästen pro Schicht in MICROS-Fidelio Opera PMS
- Betreuung von 25 Tagungsgruppen pro Monat, inklusive Schlüsselbündel-Übergabe und Welcome-Briefing
- Erhalt der internen Auszeichnung 'Front Office Star' Q4/2022 für 4,9/5 Gästezufriedenheit
- Mitarbeit am Übergang von Opera PMS Version 5 auf Opera Cloud, 35 Std. Schulungen dokumentiert

AUSBILDUNG

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK 3 Jahre) 09/2018 - 08/2021
Hotelfachschule Heidelberg Heidelberg, Deutschland
Hotelfachfrau GPA: 2,1

FÄHIGKEITEN

MICROS-Fidelio Opera PMS Hilton OnQ Microsoft 365 (Outlook, Excel)
Avaya Aura Telefonanlage Beschwerdemanagement Cross-Selling von Upgrades
DSGVO am Empfang Mehrsprachige Gästekommunikation

ZERTIFIKATE

MICROS-Fidelio Opera PMS Specialist 05/2024

Datenschutzbeauftragte:r (DEKRA TÜV nach DSGVO) 11/2023

Hotelfachfrau (IHK)

08/2021

Hygieneschulung § 43 IfSG

04/2022

SPRACHEN

Deutsch

Muttersprache

Englisch

C1

Russisch

B2

STÄRKEN

Serviceorientierung

Halte einen NPS von 4,8/5 über 12 Monate, Beschwerdequote unter 1 % pro Quartal

Mehrsprachigkeit

Bediene täglich Gäste auf Deutsch, Englisch und Russisch, dolmetsche zwischen Etage und Empfang

Stresstoleranz im Peak

Steuere Mittags- und Abendpeak mit bis zu 60 An- und Abreisen pro Stunde ruhig und strukturiert