Lisa Baumgartner

Empfangsmitarbeiterin Hotel

Berlin +49 151 30827461 lisa.baumgartner@email.de
linkedin.com/in/lisabaumgartner

PROFIL

Empfangsmitarbeiterin Hotel mit abgeschlossener Ausbildung zur Hotelfachfrau und 5 Jahren Erfahrung in der Rezeption von 4-Sterne-Stadthotels. Sicher in Check-in und Check-out, Reservierung, Kassenführung und Beschwerdemanagement im Früh-, Spät- und Wochenenddienst. Routinierte Arbeit mit Opera PMS und Gästekommunikation auf Deutsch, Englisch und Spanisch.

KENNTNISSE

Check-in • Check-out • Reservierung • Opera PMS • Kassenführung • Beschwerdemanagement
Gästekommunikation • Upselling • Schichtabrechnung • MS Office

BERUFSERFAHRUNG

Empfangsmitarbeiterin Hotel 04/2022 - heute
Hotel Spreeblick Mitte Berlin

- Check-in und Check-out von bis zu **180** Gästen pro Schicht in einem Haus mit 260 Zimmern
- Bearbeitung von Reservierungen über Opera PMS, Telefon und E-Mail inklusive Gruppenanfragen
- Beschwerdemanagement mit direkter Lösung am Empfang, Gästebewertung von 8,4 auf 8,9 verbessert
- Kassenführung und Schichtabrechnung ohne Kassendifferenzen über 3 Jahre

Rezeptionistin 07/2021 - 03/2022
Parkhotel am Wannsee Berlin

- Gästekommunikation am Empfang für **95** Zimmer mit hohem Anteil internationaler Gäste
- Upselling von Zimmerkategorien und Frühstück, Zusatzumsatz von rund 2.000 Euro pro Monat
- Abstimmung mit Housekeeping zu Zimmerstatus und Sonderwünschen
- Einarbeitung von 2 Aushilfen im Front Office

Auszubildende Hotelfachfrau 08/2018 - 06/2021
Hotel Spreeblick Mitte Berlin

- Abschlussprüfung vor der IHK Berlin mit der Note gut (**84** Punkte)
- Stationen in Rezeption, Service, Bankett, Housekeeping und Verwaltung
- Mitarbeit bei Veranstaltungen mit bis zu 300 Gästen
- Wahlqualifikation Empfang mit 6 Monaten Einsatz an der Rezeption und im Nachtdienst

AUSBILDUNG

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK) 08/2018 - 06/2021
Oberstufenzentrum Gastgewerbe Brillat-Savarin-Schule Berlin
Hotelfach

ZERTIFIKATE

Opera PMS Front Desk Schulung
Oracle Hospitality University
09/2022

Erste-Hilfe-Ausbildung
Deutsches Rotes Kreuz
04/2024

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Spanisch
B1