Markus Fehrenbach

Front Office Manager

München • +49 171 28463915 • markus.fehrenbach@email.de • linkedin.com/in/markusfehrenbach

KENNTNISSE

Front Office · Night Audit · Concierge · Opera Cloud · Revenue Management · Upselling · Dienstplanung · VIP-Betreuung · Gästebewertungen · Teamführung

AUSBILDUNG

Staatlich geprüfter Hotelbetriebswirt
09/2015 - 07/2017
Hotelfachschule Altötting
Altötting
Hotel- und Gaststättengewerbe

Ausbildung Hotelfachmann (IHK)
09/2012 - 07/2015
Berufsschule für das Hotel-, Gaststätten- und Braugewerbe München / Hotel Marienplatz Residenz
München
Hotelfachmann

ZERTIFIKATE

Ausbildereignungsprüfung (AEVO)
IHK für München und Oberbayern
04/2020

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Italienisch
B2

PROFIL

Front Office Manager mit 9 Jahren Erfahrung in der 4- und 5-Sterne-Hotellerie, davon 4 Jahre in leitender Funktion für Rezeption, Concierge und Night Audit. Führt ein Team von 14 Mitarbeitenden, steuert Zimmerverfügbarkeit und Upselling mit Opera Cloud und verbessert Gästebewertungen messbar.

BERUFSERFAHRUNG

Front Office Manager 03/2022 - heute
Hotel Isarpalais München — München

5-Sterne-Hotel mit 280 Zimmern und Suiten, Spa und 2 Restaurants.

- Führung von **14** Mitarbeitenden in Rezeption, Concierge, Night Audit und Gästeservice
- Steuerung der Zimmerverfügbarkeit mit Revenue Management, Überbuchungen ohne Walk-outs abgewickelt
- Upselling-Programm an der Rezeption mit 180.000 Euro Zusatzumsatz pro Jahr
- Gästebewertungen auf TripAdvisor und Google von 4,4 auf 4,7 Sterne verbessert

Assistant Front Office Manager 05/2019 - 02/2022
Parkhotel am Englischen Garten — München

- Dienstplanung für **11** Mitarbeitende und Vertretung des Front Office Managers
- Umstellung von Opera PMS auf Opera Cloud und Schulung des gesamten Front-Office-Teams
- VIP-Betreuung und Gästebeschwerden mit Rückmeldung innerhalb von 24 Stunden
- Night Audit und Tagesabschluss im Wechsel mit 2 Kollegen, Kassendifferenzen unter 0,1 %

Rezeptionist 10/2017 - 04/2019
Seehotel Tegernsee-Rottach — Rottach-Egern

- Check-in und Kassenführung für ein Ferienhotel mit 95 Zimmern, Gäste zu 40 % aus dem Ausland
- Concierge-Aufgaben mit Ausflugsplanung, Skipässen und Restaurantreservierungen für Stammgäste
- Einarbeitung von 3 Saisonkräften an der Rezeption in der Wintersaison
- Upselling von Spa-Paketen an der Rezeption mit rund 900 Euro Zusatzumsatz pro Monat