Vanessa Lorenz

Front Office Mitarbeiterin

Düsseldorf • +49 162 40583917 • vanessa.lorenz@email.de • linkedin.com/in/vanessalorenz

KENNTNISSE

- Check-in
- Gruppenanreisen
- Firmenkunden
- Kassenführung
- Opera PMS
- Rateneingabe
- Revenue Management
- Rechnungskorrekturen
- Verfügbarkeitsprüfung
- Schichtleitung

AUSBILDUNG

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK)
08/2019 - 07/2022
Berufskolleg Bachstraße
Düsseldorf
Hotelfach

ZERTIFIKATE

Opera PMS Front Office Certification
Oracle Hospitality University
05/2023

Zertifikatslehrgang Revenue Management
IHK Düsseldorf
11/2024

SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Niederländisch
B1

PROFIL

Front Office Mitarbeiterin mit 4 Jahren Erfahrung in Business- und Kongresshotels mit bis zu 400 Zimmern. Verantwortlich für Check-in, Gruppenanreisen, Firmenkunden, Kassenführung und Übergaben zwischen den Schichten. Sicher in Opera PMS, Rateneingabe und Zusammenarbeit mit Revenue Management und Sales.

BERUFSERFAHRUNG

Front Office Mitarbeiterin 02/2023 - heute
Rheinterrassen Kongresshotel Düsseldorf

- Abwicklung von Gruppenanreisen mit bis zu **150** Zimmern pro Tag zu Messe- und Kongresszeiten
- Betreuung von Firmenkunden mit Sonderraten und Rechnungen nach Kundenvorgaben
- Rateneingabe und Verfügbarkeitsprüfung in Opera PMS in Abstimmung mit dem Revenue Management
- Strukturierte Übergaben zwischen den Schichten, offene Gästeanliegen um rund 30 % reduziert

Rezeptionistin 09/2022 - 01/2023
Hotel Königsallee Residenz Düsseldorf

- Check-in und Kassenführung im Früh- und Spätdienst für **110** Zimmer
- Bearbeitung von Zahlungen, Kautionen und Rechnungskorrekturen
- Weiterleitung von Veranstaltungsanfragen an Sales mit vollständigen Eckdaten
- Vertretung der Schichtleitung an Wochenenden

Auszubildende Hotelfachfrau 08/2019 - 07/2022
Rheinterrassen Kongresshotel Düsseldorf

- Abschlussprüfung vor der IHK Düsseldorf mit **86** Punkten
- Stationen in Front Office, Bankett, Service und Housekeeping
- Organisation eines Azubi-Projekts für 80 Gäste
- Wahlqualifikation Empfang mit Einsätzen in Reservierung und Nachtdienst