

# Andreas Eckard-Reinhardt

## Front Office Supervisor

✉ andreas.eckard-reinhardt@example.de

☎ +49 69 1234 5609

📍 Frankfurt am Main, Deutschland

🌐 [linkedin.com/in/andreas-eckard-reinhardt](https://www.linkedin.com/in/andreas-eckard-reinhardt)

## Profil

Front Office Supervisor mit 9 Jahren Hotel-Empfangs-Erfahrung an Marriott Hotel Frankfurt und Hyatt Regency München. Leitet ein 7-köpfiges Empfangsteam, 380 An- und Abreisen pro Tag und steigert den TripAdvisor-Score um 9 Punkte in 18 Monaten. Sicherer Umgang mit Opera PMS, IHG Hotelsoft und Yield-Grundlagen.

## Berufserfahrung

**Front Office Supervisor** 06/2022 - heute

**Marriott Hotel Frankfurt** Frankfurt am Main, Deutschland

4-Sterne-Konferenzhotel mit 588 Zimmern und 60 Tagungsräumen

- Führung eines 7-köpfigen Empfangsteams über 3 Schichten, 380 An- und Abreisen pro Tag
- TripAdvisor-Score von 4,2 auf 4,6/5 in 18 Monaten gesteigert, Beschwerdequote von 2,4 % auf 0,8 % gesenkt
- Dienstplangestaltung in Microsoft Shifts, Überstundenquote im Team unter 3 %
- Yield-Mitarbeit: durchschnittlicher ADR um 11 % gesteigert in der Hauptsaison 2024
- Coaching von 9 neuen Empfangskräften im strukturierten 90-Tage-Onboarding, 100 % Probezeitbestehensquote

**Empfangsmitarbeiter / Schichtleiter** 10/2016 - 05/2022

**Hyatt Regency München** München, Deutschland

5-Sterne-Stadthotel mit 350 Zimmern und 16 Veranstaltungsräumen

- Schichtleitung an einem 3-köpfigen Empfang, 220 An- und Abreisen pro Tag in Opera PMS
- Eskalationspunkt für VIP- und Gold-Passport-Gäste, 96 % zufriedenstellend gelöst
- Mitarbeit am Hotel-Pre-Opening im Dezember 2018 (16 Wochen, 30 Schulungen dokumentiert)

## Fähigkeiten

MICROS-Fidelio Opera PMS  
IHG Hotelsoft & SiteMinder  
Dienstplangestaltung & Schichtleitung  
Mitarbeitercoaching  
Revenue- und Yield-Grundlagen  
DSGVO am Empfang  
Beschwerde-Eskalation  
Mehrsprachige Gästekommunikation

## Sprachen

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C1
Französisch	B2
Italienisch	B1

## Stärken

### Schichtführung

Führe ein 7-köpfiges Empfangsteam über drei Schichten, Krankheitsquote im Bereich unter 4 %

### Coaching & Mentoring

Strukturiertes 90-Tage-Onboarding für 9 neue Empfangskräfte, 100 % Probezeitbestehensquote

## Ausbildung

<b>B.A. Hotel- und Restaurantmanagement</b>	10/2013 - 09/2016
IUBH Internationale Hochschule	Bad Honnef, Deutschland
Hotel- und Restaurantmanagement	GPA: 1,7

## Zertifikate

MICROS-Fidelio Opera PMS Specialist	07/2024
-------------------------------------	---------

ITIL 4 Foundation (für IT-Service-Empfang)	11/2023
--	---------

Hygieneschulung § 43 IfSG	04/2022
---------------------------	---------

B.A. Hotel- und Restaurantmanagement (IUBH)	09/2016
---	---------

## Serviceorientierung

TripAdvisor-Score von 4,2 auf 4,6/5  
in 18 Monaten gesteigert,  
Beschwerdequote von 2,4 % auf  
0,8 % gesenkt