

Anne Bruhns

Empfangsmitarbeiterin Hotel

anne.bruhns@example.de +43 1 234 5604 Wien, Österreich [linkedin.com/in/anne-bruhns](#)

Profil

Empfangsmitarbeiterin am Hotel Sacher Wien mit 6 Jahren Erfahrung in 5-Sterne-Superior-Häusern in Österreich und Deutschland. Bedient täglich 180 Gäste in vier Sprachen (Deutsch, Englisch, Italienisch, Französisch), Tripadvisor-Service-Wert 4,9/5 über 2.400 Bewertungen. Sicherer Umgang mit Opera PMS, Apaleo und SiteMinder.

Berufserfahrung

- Empfangsmitarbeiterin 05/2022 - heute
Hotel Sacher Wien Wien, Österreich
Front Office am 5-Sterne-Superior-Privathotel mit 152 Zimmern & Suiten
- Check-in/Check-out für bis zu 180 Gäste pro Schicht in MICROS-Fidelio Opera PMS
 - Bedienung von täglich 40 Anrufen in vier Sprachen, 95 % unter 20 Sekunden angenommen
 - Cross-Selling von Suiten- und Sacher-Spa-Paketen, 62.000 € Zusatzumsatz in 2024
 - Schlüsselrolle in 80 VIP-Anreisen pro Monat, inklusive Politiker, Künstler und Diplomaten
 - TripAdvisor-Service-Score 4,9/5 über 2.400 Bewertungen, Top-1 % der Wiener Hotels

- Empfangsmitarbeiterin 09/2019 - 04/2022
Brenners Park-Hotel & Spa Baden-Baden Baden-Baden, Deutschland
5-Sterne-Superior-Resort mit 96 Zimmern und 4.000 m² Spa
- Betreuung von 50-60 An- und Abreisen pro Schicht inklusive Spa-Kuren-Gästen
 - Pflege von 1.800 Stammgästeprofilen in Opera PMS und Salesforce Service Cloud
 - Mitarbeit am Roll-out von HotelKit, Reduzierung interner E-Mails um 40 %
 - Auszeichnung 'Mitarbeiterin des Monats' im Mai 2021 für Beschwerdelösung einer 12-köpfigen Reisegruppe

Ausbildung

- Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK 3 Jahre) 09/2016 - 08/2019
Bayerische Hotelfachschule Altötting Altötting, Deutschland
Hotelfachfrau GPA: 1,7

Stärken

- Serviceorientierung
Halte den TripAdvisor-Service-Score über 2.400 Bewertungen bei 4,9/5, Top-1 % der Hotels in Wien
- Mehrsprachigkeit
Bediene 60 % der Reservierungen in nicht-deutscher Sprache, Hauptansprechpartnerin für italienische Stammgäste

Fähigkeiten

- MICROS-Fidelio Opera PMS
- Apaleo
- SiteMinder Channel Manager
- HotelKit
- Cross-Selling Spa & Upgrades
- Mehrsprachige
- Gästekommunikation
- Beschwerdemanagement
- Salesforce Service Cloud

Zertifikate

- MICROS-Fidelio Opera PMS Specialist
06/2024
- Hygieneschulung § 43 IfSG
02/2023
- Datenschutzbeauftragte:r (DEKRA TÜV nach DSGVO)
10/2022
- Hotelfachfrau (IHK) 08/2019

Sprachen

- | | |
|-------------|---------------|
| Deutsch | Muttersprache |
| Englisch | C1 |
| Italienisch | B2 |
| Französisch | B2 |

Cross-Selling

Verkaufe Suiten- und Spa-Upgrades mit 17 % Konversion, 62.000 € Zusatzumsatz
im Geschäftsjahr 2024