

Konstantin Front-Office-Holzweissig

Hotelfachmann (IHK)

✉ konstantin.holzweissig@example.de ☎ +49 89 21 200 📍 Muenchen, Deutschland 🌐 [linkedin.com/in/konstantin-holzweissig](#) 📄

PROFIL

Hotelfachmann (IHK) mit 4 Jahren Erfahrung im 5-Sterne-Front-Office bei Bayerischer Hof Muenchen und Mandarin Oriental Muenchen. Sicher in Oracle Opera Cloud, Mews, Cendyn und Marriott Bonvoy. Verantwortlich fuer Schichtleitung an der Rezeption, durchschnittliche Tripadvisor-Bewertung der Schichten 4,9 von 5 Sternen.

BERUFSERFAHRUNG

Front Office Agent / Schichtfuehrer 04/2024 - heute
Bayerischer Hof Muenchen Muenchen, Deutschland

5-Sterne-Superior-Haus mit 340 Zimmern, Schichtfuehrung fuer 2-3 Kollegen

- Check-in/-out fuer durchschnittlich 78 Gaeste pro Schicht, Bearbeitungszeit 2,4 Minuten im Oracle Opera Cloud
- Upgrade-Verkauf brachte 184.000 EUR Zusatzumsatz in 12 Monaten, Conversion-Rate von 17% auf 26% gesteigert
- Bearbeitung von 14-22 Booking.com-, HRS- und Mr. & Mrs. Smith-Buchungen pro Tag inklusive Channel-Manager-Pflege
- Reklamationsmanagement mit durchschnittlich 4,9 Tripadvisor-Sternen fuer eigene Schichten, 0 eskalierte Beschwerden in 8 Monaten
- Onboarding und Mentoring von 3 neuen Front-Office-Agents inklusive Opera-Schulung und Service-Standards

Front Office Agent 08/2022 - 03/2024
Mandarin Oriental Muenchen Muenchen, Deutschland

5-Sterne-Luxushaus mit 73 Zimmern und 5-Star-Forbes-Bewertung

- Tagliche Concierge- und Rezeptions-Aufgaben fuer Forbes-5-Star- und LHW-Stammgaeste in Opera Cloud
- Direktbuchungs-Quote vs. OTA von 38% auf 47% erhoehrt durch persoenliche Pre-Stay-Mails ueber Revinate CRM
- Mandarin-Fan-Club-Anmeldungen 218 pro Quartal, 22% ueber Brand-Ziel
- Sprachsicher in Englisch C2 und Franzoesisch C1 fuer asiatische, US- und franzoesische Gaeste
- NPS-Score der eigenen Schichten 78 vs. Hausmittel 64

Ausbildung Hotelfachmann (IHK) 08/2019 - 07/2022
Maritim Hotels Stuttgart Stuttgart, Deutschland

3-jaehrige IHK-Ausbildung mit Abschlussnote 1,5

- Rotationen durch Rezeption, Restaurant, Bankett und Etage im 4-Sterne-Maritim Stuttgart
- IHK-Abschlusspruefung mit Note 1,5 abgeschlossen, Praesentation ueber Loyalty-Programm Maritim mehr.Wert
- DEHOGA Service-Pass und HACCP-Zertifikat bereits im 2. Lehrjahr

AUSBILDUNG

Ausbildung Hotelfachmann (IHK 3J) 08/2019 - 07/2022
Berufsschule Stuttgart-Mitte + Maritim Hotels Stuttgart, Deutschland
Hotelfach 1,5

Abitur 08/2010 - 06/2019
Wilhelm-Gymnasium Stuttgart Stuttgart, Deutschland
Allgemeine Hochschulreife GPA: 2,3

FÄHIGKEITEN

- Oracle Opera Cloud
- Mews PMS
- Cendyn Hospitality CRM
- Revinate CRM
- Cubilis Channel Manager
- Booking.com + HRS Extranet
- Marriott Bonvoy & LHW Standards
- Service & Etikette 5-Sterne

PROJEKTE

Mandarin-Fan-Club-Onboarding-Skript 09/2023 - 02/2024

Eigenentwickeltes Check-in-Skript brachte 18% mehr Loyalty-Anmeldungen vs. Vorquartal

ZERTIFIKATE

IHK Hotelfachmann (Note 1,5) 07/2022

Oracle Opera Cloud Advanced

05/2023

DEHOGA Service-Pass

11/2020

HACCP Hygienebeauftragter

03/2021

SPRACHEN

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C2
Franzoesisch	C1
Italienisch	B2

AUSZEICHNUNGEN

Mitarbeiter des Quartals Q2 2024

Bayerischer Hof Muenchen, Top-NPS-Score im Front Office

STÄRKEN

Gastorientierung

Erkenne wiederkehrende Gaeste am Stimmprofil und kenne Lieblings-Suite, -Wein und Allergien auswendig

Verkaufsstärke

Steigere konstant Upgrade-Conversion-Quote durch sympathische Suite-Empfehlungen im Check-in-Gespraech

Sprachgewandtheit

Begruesse Gaeste in 4 Sprachen, wechsle waehrend des Gespraechs sicher zwischen Deutsch, Englisch und Franzoesisch