# Katrin Lehmann

// Reservierungsleiterin

Frankfurt am Main | +49 170 59284716 | katrin.lehmann@email.de | linkedin.com/in/katrinlehmann

## > PROFIL

Reservierungsleiterin mit 9 Jahren Erfahrung in Reservierung und Revenue der Stadt- und Messehotellerie, davon 4 Jahre in Leitungsfunktion. Steuert ein Team von 7 Mitarbeitenden, Gruppen- und Firmenkontingente, Ratenpflege im Channel-Manager und die Conversion von Anfragen zu Buchungen.

## > KENNTNISSE

• Reservierungsabteilung • Conversion-Rate • Gruppen- und Firmenkontingente • Channel-Manager • Ratenpflege • Paritätskontrolle • Pick-up-Analyse • Forecast • Opera PMS • Stornomanagement

## > BERUFSERFAHRUNG

**Reservierungsleiterin** 02/2022 - heute
Mainufer Grand Hotel Frankfurt Frankfurt am Main

*5-Sterne-Hotel mit 390 Zimmern, starker Anteil an Messe- und Firmengeschäft.*

- Leitung der Reservierungsabteilung mit **7** Mitarbeitenden und Einführung eines Rotationsplans für Wochenenddienste
- Conversion-Rate von Anfragen zu Buchungen von 31 % auf 42 % gesteigert durch Rückrufquote und Angebotsvorlagen
- Verwaltung von Gruppen- und Firmenkontingenten zu Messen mit bis zu 2.400 Zimmernächten pro Messe
- Ratenpflege und Paritätskontrolle im Channel-Manager für 9 Buchungsportale und die eigene Website

**Stellvertretende Reservierungsleiterin** 04/2019 - 01/2022
Hotel Westend Frankfurt Frankfurt am Main

- Bearbeitung von rund **80** Anfragen pro Tag per Telefon, E-Mail und Buchungsportal
- Wöchentliche Pick-up-Analyse und Forecast für das Revenue Meeting
- Stornomanagement während der Pandemie, Rückerstattungen für 3.000 Buchungen abgewickelt

**Reservierungsmitarbeiterin** 08/2017 - 03/2019
Hotel Westend Frankfurt Frankfurt am Main

- Erfassung von Einzel- und Gruppenbuchungen in Opera PMS mit Fehlerquote unter 1 %
- Pflege von Firmenraten und Rahmenverträgen für rund 120 Firmenkunden
- Telefonische Reservierung in Deutsch, Englisch und Französisch mit 50 Anrufen pro Tag

## > AUSBILDUNG

**Ausbildung Hotelkauffrau (IHK)** 08/2014 - 07/2017
Bergiusschule Frankfurt am Main / Hotel Westend Frankfurt Frankfurt am Main
Hotelkauffrau

## > ZERTIFIKATE

**Revenue Management in der Hotellerie** 10/2020
IHK Frankfurt am Main

## > SPRACHEN

Deutsch
Muttersprache

Englisch
C1

Französisch
B1