

# CAROLIN HOUSEKEEPING- PRIES

## FRONT OFFICE MANAGER

### CONTACT

@ carolin.pries@example.de

+49 30 22 610

Berlin, Deutschland



linkedin.com/in/carolin-pries



### AUSBILDUNG

#### Ausbildung

##### Hotelfachfrau (IHK)

09/2011 - 07/2014

Berufsschule Frankfurt +  
Sofitel

Frankfurt, Deutschland

Hotelfach 1,7

#### B.A. Hotelmanagement

09/2019 - 02/2022

IUBH Hochschule  
(berufsbegleitend)

Bad Honnef, Deutschland

Hotelmanagement GPA: 1,9

### PROFIL

Front Office Manager mit 8 Jahren Erfahrung im 5-Sterne-Segment bei Hotel Adlon Kempinski Berlin und The Ritz-Carlton Berlin.

Fuehrungsverantwortung fuer 14-koeufiges Rezeptions-Team in 3 Schichten. Oracle Opera Cloud Power-User, Forbes-Travel-Guide-5-Star-Standards. NPS-Verbesserung von 58 auf 76 in 18 Monaten.

### BERUFSERFAHRUNG

#### Front Office Manager

09/2022 - heute

Hotel Adlon Kempinski Berlin

Berlin, Deutschland

5-Sterne-Superior-Haus mit 382 Zimmern und Suiten, Forbes 5-Star

- Disziplinarische und fachliche Fuehrung von 14 Front-Office-Mitarbeitern inkl. Concierge und Night Audit
- NPS-Score von 58 auf 76 in 18 Monaten gesteigert durch persoenliche Schichteinteilung und Trainings-Programm
- Upgrade-Quote von 21% auf 34% durch neues Suite-Selling-Skript und Anreize, Zusatzumsatz 720.000 EUR/Jahr
- Implementierung Oracle Opera Cloud + Mobile Check-in-App, durchschnittliche Lobby-Wartezeit von 9 auf 3 Minuten reduziert
- Aufbau eines Kempinski-Trainee-Programms mit 6 Trainees pro Jahr, 4 ueber zum Assistant Front Office Manager

#### Assistant Front Office Manager

03/2018 - 08/2022

The Ritz-Carlton Berlin

Berlin, Deutschland

5-Sterne-Luxushaus mit 303 Zimmern und Suiten

- Schichtleitung mit 6-8 Front-Office-Agents pro Schicht in Opera und Marriott Bonvoy
- Bearbeitung von 240+ Gold/Platinum-Bonvoy-Mitgliedern pro Woche mit individuellen Welcome-Amenities
- Reklamationsmanagement nach Ritz-Carlton 4-Step-Service, durchschnittliche Resolution-Time 11 Minuten
- Mentoring von 8 Front-Office-Agents, 5 ueber zu Supervisor-Rollen befoerdert

## FÄHIGKEITEN

---

- Oracle Opera Cloud
- Power-User
- Mews PMS
- Marriott Bonvoy +
- Kempinski Standards
- Forbes 5-Star Service-  
Standards
- Schichtplanung &
- Personalführung
- Reklamationsmanagement
- Sabre SynXis
- Cendyn + Revinate CRM

## ZERTIFIKATE

---

Gepueften  
Hotelmeisterin IHK  
05/2022

Forbes Travel Guide 5-  
Star Service Training  
09/2023

Oracle Opera Cloud  
Trainer  
03/2023

Kempinski Quality  
Leadership Programm  
11/2023

## SPRACHEN

---

Deutsch	Muttersprache
Englisch	C2
Franzoesisch	C1
Russisch	B2

## AUSZEICHNUNGEN

---

Front Office Manager of  
the Year  
2024

Kempinski Hotels DACH Region

## Front Office Agent

08/2014 - 02/2018

Softel Frankfurt

Frankfurt, Deutschland

5-Sterne-Haus mit 232 Zimmern in der Accor Group

- Tagliche Rezeptions-Aufgaben fuer ALL-Accor-Loyalty-Mitglieder
- Sicherer Umgang mit Opera, Accor TARS und Pullman-Standards
- Auszeichnung Front Office Agent of the Year 2017 Softel DACH

## PROJEKTE

---

Mobile Check-in Adlon

10/2023 - 04/2024

Projektleitung Mobile Check-in-Rollout, Reduktion Wartezeit um 6 Minuten, 92%  
Adoption durch Stammgaeste

# STÄRKEN

---

## Fuehrungsstaerke

Hole monatliches 1:1 mit jedem Teammitglied und erarbeite individuelle Entwicklungsplaene, Fluktuation halbiert

## Service-Excellence

Live-Coaching auf der Schicht statt nachtraegliche Kritik, fuehrt zu konsistenter Top-NPS-Performance

## Krisenmanagement

Habe 3 Overbookings mit jeweils 28+ Gaesten ohne Eskalation und mit erhaltenen Bewertungen geloest