

Ausbildung

Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK
3 Jahre)

09/2014 - 08/2017

Hotelfachschule München

München, Deutschland

Hotelfachfrau

GPA: 1,9

Fähigkeiten

- MICROS-Fidelio Opera PMS
- IHG Hotelsoft
Schichtplanung &
- Dienstplangestaltung
Mehrsprachige
- Gästekommunikation
Beschwerde-
- Eskalationsmanagement
- Cross-Selling & Upselling
- DSGVO am Empfang
- Onboarding neuer Empfangskräfte

Zertifikate

MICROS-Fidelio Opera PMS

Specialist

03/2024

Datenschutzbeauftragte:r (DEKRA
TÜV nach DSGVO)

09/2023

Hygieneschulung § 43 IfSG 06/2022

Hotelfachfrau (IHK)

08/2017

Sprachen

Deutsch

Muttersprache

Englisch

C1

Französisch

B2

Italienisch

B2

Profil

Senior Empfangsmitarbeiterin mit 9 Jahren Berufserfahrung an Premium-Häusern (Hotel Adlon Kempinski Berlin, Bayerischer Hof München). Verantwortlich für ein 4-köpfiges Empfangsteam, 300 An- und Abreisen pro Tag und Onboarding von 7 neuen Kolleg:innen. Treibt einen NPS von 4,9/5 und einen Cross-Selling-Umsatz von 84.000 € pro Jahr.

Berufserfahrung

Senior Empfangsmitarbeiterin

08/2022 - heute

Hotel Adlon Kempinski Berlin

Berlin, Deutschland

Schichtführende Empfangskraft am 5-Sterne-Superior-Haus, 382 Zimmer & Suiten

- Schichtleitung für ein 4-köpfiges Empfangsteam mit 300 An- und Abreisen pro Tag
- Eskalationspunkt für 100 % der Premium- und Botschafts-Gäste, 4,9/5 NPS in 2024
- Cross-Selling von Suiten- und Spa-Upgrades, 84.000 € Zusatzumsatz pro Jahr in 2023 und 2024
- Onboarding von 7 neuen Empfangskräften, 100 % bestehen die 90-Tage-Probeweise
- Einführung einer Shift-Handover-Checkliste, Übergabezeit von 22 auf 9 Minuten reduziert

Empfangsmitarbeiterin

09/2017 - 07/2022

Hotel Bayerischer Hof München

München, Deutschland

Front Office am 5-Sterne-Privathotel mit 337 Zimmern und 70 Suiten

- Betreuung von 60-70 An- und Abreisen pro Schicht, davon 25 % VIP-Gäste
- Sprach-Hauptansprechpartnerin für italienische Reisegruppen, 35 Buchungen pro Quartal
- Mitarbeit am Wechsel von Fidelio Opera 5 auf Opera Cloud, 4-monatige Projektphase ohne Ausfälle
- Beförderung 2021 nach 4 Jahren auf Basis von 4,8/5 Gästezufriedenheit

Stärken

Serviceorientierung

Halte den NPS am Empfang über drei aufeinanderfolgende Jahre bei 4,8-4,9/5, Beschwerdequote 0,8 %

Mehrsprachigkeit

Bediene Gäste in vier Sprachen, Hauptansprechpartnerin für italienische und französische Reisegruppen

Mentoring & Onboarding

Verantwortlich für die Einarbeitung von 7 neuen Empfangskräften, 100 % bestehen die 90-Tage-Probezeit