

Lena Brommer-Pohl

Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK)

Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK) mit 2 Jahren Counter-Erfahrung im stationaeren Reisevertrieb bei Reiseland und First Reisebuero (Lufthansa City Center). Sicher in Amadeus, Bistro/Toma und Merlin. Verkaufe durchschnittlich 38 Pauschal- und Bausteinreisen pro Monat, Zielerreichung 106%, Stammkundenquote 58%.



lena.brommer-pohl@example.de



+49 221 47 330



Koeln, Deutschland



linkedin.com/in/lena-brommer-pohl



Experience

Reiseverkehrskauffrau / Counter

09/2023 - heute

Reiseland Reisebuero

Koeln, Deutschland

Stationaeres Reisebuero mit 8 Counter-Plaetzen und Fokus Pauschal- und Bausteinreisen

- Beratung und Buchung von durchschnittlich 38 Pauschal- und Bausteinreisen pro Monat in Amadeus und Bistro/Toma, Zielerreichung 106%
- Cross- und Upselling von Mietwagen, Ausfluegen und Reiseversicherungen, Zusatzumsatz 920 EUR pro Monat im Schnitt
- Aufbau einer Stammkundenquote von 58% durch persoenliche Nachbetreuung und Newsletter
- Bearbeitung von Stornierungen, Umbuchungen und Reklamationen nach Pauschalreiserecht (Paragraph 651 BGB), Reklamationsquote unter 3%
- Pflege des Veranstalterportfolios (TUI, DER Touristik, alltours, Schauinsland) und Teilnahme an 12 Destinationsschulungen pro Jahr

Ausbildung Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK)

08/2021 - 08/2023

First Reisebuero (Lufthansa City Center)

Bonn, Deutschland

3-jaehrige IHK-Ausbildung mit Abschlussnote 1,9

- Rotation durch Counter-Beratung, Buchungsabwicklung, Backoffice und Geschaeftsreise-Anbahnung
- IHK-Abschlusspruefung mit Note 1,9, Praesentation ueber Online-Reisevertrieb und Omnichannel
- Verkauf von durchschnittlich 12 Pauschalreisen pro Woche im 3. Lehrjahr in Amadeus
- Amadeus Selling Platform und Merlin im Ausbildungsverlauf zertifiziert

Projects

Stammkunden-Newsletter Aufbau

01/2024 - 06/2024

Monatlichen Reise-Newsletter aufgebaut, Wiederbuchungsquote der Empfaenger um 14% gesteigert



Education

Ausbildung Kauffrau fuer Tourismus und Freizeit (IHK 3J)

08/2021 - 08/2023

Berufskolleg Koeln-Deutz + First Reisebuero

Koeln, Deutschland

Tourismus und Freizeit 1,9

Fachhochschulreife

08/2013 - 06/2021

Wirtschaftsgymnasium Bonn

Bonn, Deutschland

Wirtschaft

GPA: 2,4

 Skills

Amadeus Selling
Platform

Bistro/Toma
Buchungssystem

Merlin Buchungssystem

Reiseberatung &
Bedarfsanalyse

Cross- & Upselling

Pauschal- &
Bausteinreise

Pauschalreiserecht
Paragraph 651 BGB

Destinationswissen
Mittelmeer & Fernreisen

Storno- &
Reklamationsabwicklung

 Certificates

**IHK Kauffrau fuer
Tourismus und Freizeit
(Note 1,9)**
08/2023

**Amadeus Selling
Platform Advanced**
10/2023

**Merlin Buchungssystem
Zertifikat**
02/2024

**DRV Counter-
Verkaufstraining**
05/2024

Languages

Deutsch	Muttersprache
Englisch	B2
Italienisch	B1

Awards

**Top-Counter Region
West**
2024

Reiseland, hoechste
Zielerreichung der Filiale 2024
mit 106%

Strengths

Verkaufsstaerke

Steigere konstant den
Zusatzumsatz durch
sympathisches Cross- und
Upselling im
Beratungsgespraech

Beratungskompetenz

Erkenne Reisemotiv und
Budget schnell und finde das
passende Pauschal- oder
Bausteinangebot

Kundenbindung

Pflege Stammkunden
konsequent nach und erreiche
eine ueberdurchschnittliche
Wiederbuchungsquote