

Hotelfachfrau

Selina Bruckner



ERFAHRUNG

Schichtleiterin Rezeption, Vienna Marriott Hotel, Wien *Jan. 2023 – Gegenwart*
Leitung des Front-Office-Teams im Schichtbetrieb eines 5-Sterne-Hotels mit 313 Zimmern.

- Führung eines Teams von **6 Rezeptionsmitarbeitern** pro Schicht
- Steigerung des Upselling-Umsatzes um **22 %** durch gezielte Check-in-Gespräche (Suite-Upgrades, Spa-Pakete)
- Bearbeitung und Lösung von durchschnittlich **15 Gästebeschwerden** pro Woche mit einer Zufriedenheitsquote von 94 %
- Einarbeitung von **8 neuen Mitarbeitern** in Opera PMS und Marriott-Standards

Rezeptionistin, Hotel Imperial, a Luxury Collection Hotel, Wien *März 2021 – Dez. 2022*

Gästebetreuung am Empfang eines der traditionsreichsten Luxushotels Wiens mit 138 Zimmern.

- Check-in und Check-out für durchschnittlich **85 Gäste** pro Schicht
- Organisation von **VIP-Arrangements** für Staatsgäste und Konzertkünstler
- Verwaltung von Reservierungen und Korrespondenz in **3 Sprachen**

Auszubildende Hotelfachfrau, Steigenberger Hotel Herrenhof, Wien *Sept. 2018 – Feb. 2021*

Dreijährige Ausbildung mit Rotation durch Rezeption, Housekeeping, F&B-Service und Veranstaltungsabteilung.

- Lehrabschlussprüfung mit **gutem Erfolg** bestanden
- Auszeichnung als **beste Auszubildende** des Jahrgangs 2020 im Betrieb

ZERTIFIZIERUNGEN

Lehrabschlussprüfung Hotel- und Gastgewerbeassistentin-, Wirtschaftskammer Wien *Feb. 2021*

Revenue Management Basics, Cornell University (Online) *Sept. 2023 – Dez. 2023*

PROJEKTE

Digitalisierung des Concierge-Service - Vienna Marriott *Jan. 2024 – Juni 2024*
Einführung eines digitalen Concierge-Systems per QR-Code auf jedem Zimmer.

- Reduktion der Concierge-Anrufe um **28 %**
- Gäste-Nutzungsrate von **61 %** im ersten Quartal
- Projektteam aus **4 Abteilungen** koordiniert

AUSSERSCHULISCHE AKTIVITÄTEN

Mentorin - Tourismusschule MODUL Wien *Sept. 2023*
Betreuung von 3 Schülerinnen der Tourismusschule MODUL bei ihren Pflichtpraktika. Regelmäßige Gesprächsrunden zu Karrierewegen in der Hotellerie.

PROFIL

Hotelfachfrau mit fünf Jahren Erfahrung an der Rezeption und im Gästeservice von 4- und 5-Sterne-Hotels in Wien. Versiert in Opera PMS, Revenue Management und Beschwerdemanagement. Fließend in Deutsch, Englisch und Französisch. Überdurchschnittliche Gästebewertungen (4,8/5 auf TripAdvisor) während meiner Schichtleitung.

BILDUNG

Lehrabschluss in Hotel- und Gastgewerbeassistentin

Berufsschule für Gastgewerbe Wien, Wien

Sept. 2018 – Feb. 2021

FÄHIGKEITEN

- Opera PMS & Protel
- Check-in / Check-out Management
- Revenue Management Grundlagen
- Beschwerdemanagement
- Upselling & Cross-Selling
- Veranstaltungskoordination
- MS Office (Word, Excel, Outlook)
- Schichtplanung & Teamführung
- VIP- und Concierge-Service
- Buchhaltung Tagesabschluss

SPRACHEN

- Deutsch (Muttersprache)
- Englisch (fließend - C1)
- Französisch (gute Kenntnisse - B2)

REFERENZEN

Elisabeth Prammer

Front Office Managerin, Vienna Marriott Hotel, e.prammer@marriott.com, +43 1 5151 8340

Georg Halbwirth

Hoteldirektor, Hotel Imperial Wien, g.halbwirth@luxurycollection.com, +43 1 5011 0250