

Lotte Vermeer

Hotelmanager

Amsterdam, Nederland

l.vermeer@gmail.com

+31 6 2847 1593

[linkedin.com/in/lottevermeer](https://www.linkedin.com/in/lottevermeer)



Profiel

Hotelmanager met negen jaar ervaring in de internationale hospitality-sector. Momenteel verantwoordelijk voor de dagelijkse operatie van een vijfsterrenhotel met 214 kamers en een team van 87 medewerkers. Behaalde een stijging van de gastentevredenheid van 7,8 naar 9,1 en een omzetgroei van 23% in twee jaar.

Ervaring

Hotelmanager, NH Collection Amsterdam Barbizon Palace, Amsterdam

Mrt 2021 – Heden

Eindverantwoordelijk voor operatie, financiën en personeelsbeleid van een vijfsterrenhotel met 214 kamers.

- Gastentevredenheid verhoogd van **7,8 naar 9,1** op Booking.com binnen 18 maanden
- Jaaromzet gestegen van **EUR 11,2 miljoen naar EUR 13,8 miljoen** door gerichte upselling en eventprogramming
- Personeelsverloop teruggebracht van **34% naar 19%** door invoering van een mentorprogramma
- Leiding aan een team van **87 medewerkers** verdeeld over 6 afdelingen

Assistant Hotel Manager, Van der Valk Hotel Den Haag - Nootdorp, Den Haag

Jan 2018 – Feb 2021

Plaatsvervangend manager van een viersterrenhotel met 180 kamers en conferentiecentrum.

- Renovatieproject van **42 kamers** aangestuurd binnen budget van EUR 1,6 miljoen en 3 weken voor deadline opgeleverd
- Nieuwe F&B-strategie geïmplementeerd die de restaurantomzet met **18%** verhoogde
- Verantwoordelijk voor roostering en aansturing van **54 medewerkers**

Front Office Manager, Marriott Hotel Amsterdam, Amsterdam

Jun 2015 – Dec 2017

Leidinggevende van de receptie en gastenservice in een internationaal hotel met 396 kamers.

- Check-in tijd verkort van **8 naar 3 minuten** door digitalisering van het registratieproces
- Team van **22 receptionisten** aangestuurd in een 24/7 operatie
- Klachtenafhandeling verbeterd waardoor negatieve reviews daalden met **41%**

Opleiding

Bachelor of Business Administration in Hotel Management, Hotelschool The Hague, Den Haag

Sep 2011 – Jun 2015

Afgestudeerd met Honours. Stage gelopen bij InterContinental Amstel Amsterdam. Scriptie over *revenue management in de Nederlandse hotelsector*.

Vaardigheden

Revenue Management, Personeelsplanning & roostering, Budgetbeheer & P&L-analyse, Opera PMS & Mews, Gastvrijheidsmanagement, HACCP & voedselveiligheid, Eventmanagement, Klachtenafhandeling, Lean hospitality, Microsoft 365 & Power BI

Certificaten

Certified Hotel Administrator (CHA), American Hotel & Lodging Educational Institute

Mei 2022 – Mei 2025

Revenue Management Certificaat, Cornell University (online)

Sep 2020 – Dec 2020

Talen

Nederlands (moedertaal), Engels (vloeiend), Duits (goed)

Projecten

Digitale Gastbeleving – NH Collection Barbizon Palace

Jan 2022 – Sep 2022

Implementatie van een digitale gastreis van boeking tot uitchecken.

- Mobiel inchecken ingevoerd voor **68%** van de gasten, wachttijd bij receptie gehalveerd
- Gastentevredenheidsscore steeg van **8,4 naar 9,1** na livegang
- Projectbudget van **EUR 280.000** binnen marge afgerond

Referenties

Peter de Groot, Regional Director Benelux, NH Hotel Group, p.degroot@nh-hotels.com, +31 6 1234 5678

Anneke Kuijpers, General Manager, Van der Valk Hotel Den Haag, a.kuijpers@vandervalk.nl, +31 6 9876 5432

Buitenschoolse activiteiten

Bestuurslid – Koninklijke Horeca Nederland, afdeling Amsterdam

Jun 2022

Adviseer lokale horecaondernemers over duurzaamheid en personeelstekorten. Organiseer kwartaalbijeenkomsten met gemiddeld 45 deelnemers.

Gastdocent – Hotelschool The Hague

Feb 2023

Geef jaarlijks 4 gastcolleges over operationeel hotelmanagement aan derdejaars studenten.