

# Silje Jensen

Resepsjonist (hotell)

Serviceinnstilt og erfaren resepsjonist med fem års erfaring fra fire- og femstjerners hoteller i Oslo og Bergen. Kjent for rask, vennlig og profesjonell gjestebehandling, og for å skape gode helhetsopplevelser fra innsjekk til utsjekk. Trygg på hotellsystemer, gruppebestillinger og klagebehandling, og trives i et hektisk frontline-miljø.

Søker en stilling i et hotell som verdsetter høy servicestandard og muligheter for faglig vekst.

## UTDANNING

*aug. 2015 – juli 2019*

Fagbrev – resepsjonist i Reiseliv – resepsjon og vertskap, Bjørndalsstølen videregående skole, Bergen

Videregående utdanning med yrkesfaglig Vg1/Vg2 innen reiseliv og to års lærlingetid. Fagprøve bestått med **bestått meget godt**.

## FERDIGHETER

Innsjekk/utsjekk og frontline-service • Hotellsystemer (Opera PMS, Protel) • VIP-håndtering og concierge-service • Klagebehandling og konflikthåndtering • Kassehåndtering og nattrevisjon • Gruppebestillinger og events-koordinering • Booking og romallokering • Salgsorientert mersalg (upselling) • Flerspråklig gjestekommunikasjon • Microsoft Office og kommunikasjonsverktøy

## SERTIFISERINGER

*juli 2019 – juli 2019*

Fagbrev – resepsjonist, Vestland fylkeskommune

## SPRÅK

Norsk (bokmål) – morsmål • Engelsk – flytende • Spansk – godt arbeidsspråk

## PROSJEKTER

Bidro til implementering av digitale innsjekkingskiosker ved hotellets resepsjon. Opplærte **15 kollegaer** i det nye systemet og utviklet gjestehenvisningsrutiner. Løsningen reduserte ventetid i resepsjonen med **45 %** og økte gjeste-NPS med **8 poeng**.

## REFERANSER

Morten Sæther, Hotelldirektør, Scandic Hotels Bergen

Anne Lise Bakken, Front Office Manager, Thon Hotels

Oslo, Norway

silje.jensen@gmail.com

+47 938 12 345

linkedin.com/in/siljejensen-hotel

## ERFARING

*juni 2021 – Nå*

Resepsjonist, The Thief – Oslo, Oslo

Frontline-rolle på ett av Oslos ledende design-hoteller med høy andel internasjonale forretningsreisende og VIP-gjester.

- Håndterer innsjekk, utsjekk og forespørsler for **130+ gjester daglig** i høysesong med høy kvalitetsstandard
- Kåret til **«Månedens ansatt»** to ganger etter gjesteanmeldelser og score over 95 % på gjestetilfredshet
- Koordinerer VIP-ankomster, rom-oppggraderinger og spesielle ønsker i samarbeid med concierge og F&B-team
- Opplæringsansvarlig for **3 nye resepsjonister** i hotellsystemet Opera og prosedyrer

*aug. 2019 – mai 2021*

Resepsjonist / Nattresepsjonist, Radisson Blu Royal Hotel – Bergen, Bergen

Dag- og nattskift i travelt bysenterhotell med over 350 rom og stor konferanse- og arrangementsprofil.

- Gjennomførte **nattrevisjon** og balanserte daglige kasseoppgjør uten avvik over 18 måneder
- Betjente telefon, e-post og chat for **bookinghenvendelser og endringer** med rask responstid
- Håndterte klager og kompensasjonssaker selvstendig, med **93 % tilfredshetsrate** på klagesaker

*aug. 2017 – juli 2019*

Hotellfaglig lærling, Clarion Hotel Bergen Airport, Bergen

Toårig lærlingeperiode innen hotellfaget med rotasjon i resepsjon, frokost og konferanse-service. Avsluttet med fagbrev.

## FRITIDSAKTIVITET

*jan. 2021*

Frivillig, Røde Kors Bergen – Besøktjenesten

Besøker eldre og ensomme personer ukentlig for sosial kontakt og samtale.