Katharina Vogel

Kundenservice / Customer Support

E-Mail katharina.vogel@beispiel.de Telefon 030 5550 4419
Wohnort 10437 Berlin, Deutschland

PROFIL

Dreizehn Jahre Hotellerie, davon vier als Front Office Managerin in einem Berliner Stadthotel mit 160 Zimmern. Ich möchte in den Kundenservice eines Softwareunternehmens wechseln: Menschen mit einem Problem ruhig zu einer Lösung zu bringen, ist seit Jahren mein Alltag. Vorbereitet habe ich den Wechsel mit einem Kurs in IT-Support-Grundlagen.

BERUFSERFAHRUNG

04.2022 – heute
Front Office Managerin
Hotel Spreebogen Mitte, Berlin

- Leitung der Rezeption mit neun Mitarbeitenden im Schichtbetrieb, Dienstplanung und Einarbeitung
- Bearbeitung von Beschwerden und Anfragen per Telefon, E-Mail und über Buchungsportale; Antwort auf Bewertungen innerhalb von 24 Stunden
- Key-Userin für das Hotelsystem Opera Cloud: Schulung neuer Kolleginnen, erste Anlaufstelle bei Störungen, Abstimmung mit dem Support des Herstellers
- Einführung des Online-Check-ins gemeinsam mit der IT; heute nutzen ihn rund 40 % der Gäste

05.2016 – 03.2022
Empfangsmitarbeiterin, später Guest Relations
Hotel am Westhafen, Berlin

Check-in und Check-out, Reservierungen, Gruppenanfragen und Betreuung von Firmenkunden

08.2013 – 04.2016
Hotelfachfrau
Strandhotel Möwe, Bansin (Usedom)

KENNTNISSE

Beschwerdemanagement und Deeskalation · Ticket- und Buchungssysteme (Opera Cloud, Zendesk) · Schulung von Kolleginnen und Kollegen · Schicht- und Dienstplanung

ZERTIFIKATE

Google IT Support Professional Certificate, Coursera (06.2026)

SCHUL- UND BERUFSBILDUNG

08.2010 – 07.2013
Ausbildung zur Hotelfachfrau (IHK)
Strandhotel Möwe, Bansin (Usedom)

08.2004 – 07.2010
Mittlere Reife
Regionale Schule, Wolgast

SPRACHKENNTNISSE

Muttersprache(n): **Deutsch**

Sprache	Niveau	Beschreibung (GER)
Englisch	**C1**	Kompetente Sprachverwendung