

Jelena Petrović

Front Office Managerin

Persönliche Daten Museumstraße 27/4, 6020 Innsbruck
+43 664 555 01 83
jelena.petrovic@example.net
Geburtsdatum: 14.01.1992
Staatsbürgerschaft: Österreich
Führerschein B

Berufserfahrung

- | | |
|------------------------------|---|
| seit Mai 2022 | Front Office Managerin
Alpenresort Wildspitze ****, Seefeld in Tirol (Ganzjahresstelle) <ul style="list-style-type: none">• Leitung des Front Office mit 9 Mitarbeiter:innen (Rezeption, Concierge, Nachtportier) in einem Haus mit 142 Zimmern• Projektleitung der Umstellung von protel auf Opera Cloud im Herbst 2023 inkl. Schulung des Teams• Dienstplanung, Verantwortung für das Personalbudget und Ausbildung von 2 Lehrlingen• Steigerung der Upselling-Erlöse an der Rezeption um 22 % durch ein Zimmer-Upgrade-Programm |
| Dezember 2021 - April 2022 | Assistant Front Office Managerin
Hotel Gornergrat Lodge ****, Zermatt (CH) (Wintersaison) <ul style="list-style-type: none">• Stellvertretende Leitung der Rezeption mit 6 Mitarbeitenden, Gäste überwiegend aus UK, USA und Italien• Arbeit mit Opera PMS, Tagesabschluss und Night Audit |
| Mai 2021 - Oktober 2021 | Chef de Réception
Hotel Brandberg ****, Mayrhofen (Sommersaison) <ul style="list-style-type: none">• Leitung von 4 Receptionist:innen, Check-in/Check-out und Reklamationsmanagement• Reservierungen in Casablanca und Pflege der Kontingente im Channel Manager |
| Dezember 2020 - April 2021 | Rezeptionistin
Hotel Hörnli ****, Arosa (CH) (Wintersaison) <ul style="list-style-type: none">• Gästebetreuung während der Covid-Saison inkl. Umsetzung des Schutzkonzepts• Bearbeitung von Buchungen und Gruppenanfragen in Opera PMS |
| September 2011 - Jänner 2020 | Rezeptionistin / Night Auditor
Hotel Inntalblick ****, Innsbruck <ul style="list-style-type: none">• Empfang, Reservierung und Kassa in protel für Business- und Kongressgäste• Ab 2016 Night Audit und Tagesabschluss |

Ausbildung

- | | |
|-------------|--|
| 2006 - 2011 | Reife- und Diplomprüfung (Matura)
Tourismusschulen Villa Blanka - Höhere Lehranstalt für Tourismus (HLT), Innsbruck <ul style="list-style-type: none">• Pflichtpraktika im Hotel Inntalblick, Innsbruck (Sommer 2009 und 2010) |
|-------------|--|

EDV- und Fachkenntnisse

Hotelsoftware : Opera PMS / Opera Cloud, protel, Casablanca

EDV : MS Office, Booking.com Extranet, TrustYou

Sprachen

Deutsch (Muttersprache) · Serbisch (Muttersprache) · Englisch (sehr gut) · Italienisch (gute Kenntnisse) · Französisch (Grundkenntnisse)

Weiterbildungen

Ausbilderprüfung — WIFI Tirol, 2023
Opera Cloud Anwenderschulung Front Desk — Oracle Hospitality, 2023
Revenue Management in der Hotellerie — ÖHV Campus, 2022

Hobbys

Skitouren, Klettersteige, Kochen