

TRAN HONG DUYEN, NGUYEN

HOTELFACHFRAU

ZUR PERSON

Ich bin äußerst motiviert, die Chance zu ergreifen, in Deutschland zu arbeiten, einem Land, das für seine attraktiven Reiseziele und eine dynamische Tourismusbranche bekannt ist. Der steigende Bedarf an Fachkräften in diesem Bereich eröffnet mir vielfältige Möglichkeiten, meine beruflichen Fähigkeiten einzubringen und gleichzeitig die reiche Kultur dieses Landes zu erleben. Aus diesem Grund strebe ich die Position als Empfangsmitarbeiter in einem Hotel an, um in einem stabilen Umfeld tätig zu sein, mich langfristig zu engagieren und beruflich aufzusteigen. Mein Ziel ist es, mich kontinuierlich weiterzuentwickeln und in höhere Positionen innerhalb des Unternehmens aufzusteigen.

BERUFSERFAHRUNGEN

- Vinpearl Resort und Golf Nam Hoi An** 05/2024 - JETZT
Kundendienstmitarbeiterin
- Empfang der Gäste in der Hotellobby:** Begrüßung der Gäste mit einem Willkommensgetränk und Weiterleitung zur Rezeption für den Check-in und Face-ID-Prozess.
- Begleitung der Gäste zum Zimmer.**
- Bereitstellung von Informationen:** Bereitstellung von Informationen zu Hoteldienstleistungen, Sehenswürdigkeiten, Restaurants und Freizeitaktivitäten in der Umgebung.
- Bearbeitung von Buchungen und Sonderwünschen:** Unterstützung der Gäste bei der Buchung von Zusatzleistungen wie Spa, Touren oder anderen besonderen Wünschen.
- Durchführung von Werbeaktionen:** Vorstellung und Erklärung von aktuellen Werbeaktionen oder Servicepaketen an die Gäste.
- Betreuung und Unterstützung der Gäste:** Schnelle und freundliche Beantwortung von Anfragen und Fragen der Gäste.
- Lösung von Beschwerden:** Professionelle Bearbeitung von Kundenbeschwerden und Finden von angemessenen Lösungen.

PERSÖNLICHE DATEN

Tan An Dorf, Binh Minh Gemeinde,
Thang Binh Bezirk, Quang Nam
Provinz

STUDIUM

2018 - 2022

DUY TAN UNIVERSITÄT

- Tourismusmanagement und Reiseleitung
Abschluss Bachelor

WEITERBILDUNG

04/2023 - 12/2023

TEILNAHME AN
DEUTSCHUNTERRICHT AN DER EI
AKADEMIE - EI GROUP
Niveau B1

FÄHIGKEITEN

- Microsoft Office
- Fachwissen im Bereich Hotel
- Teamarbeit
- Kommunikation

SPRACHEN

- English B1
- Gute Kommunikationen
- Deutsch (B1)
- Vietnamesisch (Muttersprache)

ZERTIFIKAT

- TELC B1

HOBBYS

- Reisen: Erforschen neuer Orte für kulturelles Verständnis.
- Kommunikation: Gespräche und Kontakte verbessern den Kundenservice.
- Fremdsprachen: Mehrsprachigkeit für effektive internationale Kommunikation.
- Eventorganisation: Planung und Durchführung von Veranstaltungen für unvergessliche Erlebnisse.
- Haus- und Innendekoration: Fokus auf Details für beeindruckende Gästerlebnisse.
- Sport: Körperliche Aktivitäten wie Laufen und Tennis fördern Gesundheit und Energie.

- **Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen:** Enge Zusammenarbeit mit der Rezeption, dem Housekeeping, den Restaurants und dem Transportteam für einen reibungslosen und effizienten Kundenservice.
- **Durchführung von Zufriedenheitsumfragen:** Sammlung von Feedback von den Gästen zur Verbesserung der Servicequalität.
- **Überwachung und Pflege von Kundeninformationen:** Speicherung und Aktualisierung von Kundeninformationen für einen besseren Service bei zukünftigen Besuchen.
- **Aufbau von Beziehungen:** Pflege guter Beziehungen zu den Gästen zur Förderung zukünftiger Besuche.

TA Boutique Hotel Danang

06/2022 - 03/2023

Rezeptionistin

- **Begrüßung der Gäste in der Hotellobby.**
- **Durchführung der Check-in und Check-out Verfahren:** Sicherstellung eines reibungslosen und genauen Ein- und Auscheckprozesses.
- **Bearbeitung von Reservierungen:** Verwaltung von Zimmerbuchungen sowie Buchungen für Veranstaltungen oder Dienstleistungen auf Anfrage der Gäste.
- **Verwaltung von Kundenunterlagen:** Sichere Speicherung und Verwaltung von Gästeinformationen.
- **Bereitstellung von Informationen über Dienstleistungen:** Vorstellung von Dienstleistungen, Annehmlichkeiten und Aktivitäten in der Umgebung für die Gäste.
- **Verwaltung von Anrufen:** Professionelles Beantworten und Weiterleiten von Telefonanrufen.
- **Unterstützung anderer Abteilungen:** Zusammenarbeit mit Abteilungen wie Kundenservice und Housekeeping zur Sicherstellung der Gästezufriedenheit.
- **Lösung von Problemen:** Geschickte Bearbeitung von auftretenden Situationen und Kundenbeschwerden.
- **Durchführung von administrativen Aufgaben:** Verwaltung von Post, Dokumenten, Meldung von Aufenthaltswisungen, Vervollständigung von Gästedokumenten und anderen administrativen Aufgaben im täglichen Betrieb.

FACHLICHE FÄHIGKEITEN

Fachwissen im Bereich Hotel

- **Kommunikationsfähigkeit:** Klar, freundlich und professionell mit Kunden kommunizieren.
- **Hörfähigkeit:** Die Bedürfnisse und Meinungen der Kunden anhören, um bestmöglich darauf zu reagieren.
- **Problemlösungsfähigkeit:** Schwierigkeiten, Beschwerden und auftretende Probleme effektiv lösen, um den Gästen einen hervorragenden Service während ihres Hotelaufenthalts zu bieten.
- **Organisationsfähigkeit:** Zeit und Aufgaben effizient verwalten, um einen reibungslosen Ablauf aller Prozesse sicherzustellen.
- **Technologisches Wissen:** Sicherer Umgang mit Hotelmanagement-Software und relevanter Informationstechnologie.
- **Teamfähigkeit:** Gute Zusammenarbeit mit anderen Abteilungen im Hotel, um den besten Service zu bieten.
- **Fremdsprachenkenntnisse:** Fähigkeit, in drei Sprachen zu kommunizieren, um mit internationalen Gästen zu interagieren.
- **Geduld und Freundlichkeit:** Positives und freundliches Verhalten auch gegenüber schwierigen Kunden bewahren.
- **Stressmanagement:** Fähigkeit, unter KPI-Druck ruhig und gelassen zu arbeiten.
- **Kundenservice-Wissen:** Vertrautheit mit den Prinzipien und Standards des Kundenservice, um den Gästen das beste Erlebnis zu bieten.

Microsoft Office

- Beherrschung von Microsoft Office

PROJEKT

- Teilnahme an der freiwilligen Blutspendeaktion mit dem Jugendclub der Duy Tân Universität im Jahr 2020.
- Teilnahme am freiwilligen Projekt „Für dich zur Schule“ des Jugendclubs der Duy Tân Universität im Jahr 2019.
- Teilnahme an der sportlichen Begrüßungsveranstaltung „Vin 31“ von Vinpearl Resort and Golf Nam Hoi An.