



Tom Steinmann

Beruflicher Werdegang

01/2023-heute

Front Office Supervisor Nachtschicht

25 Hours Hotel The Circle, Köln

- Eigenverantwortliche Leitung des Front-Office-Teams während der Nachtschicht
- Selbstständige Bearbeitung von Kundenanfragen via Telefon, E-Mail und persönlich
- Durchführung von Check-In/Check-Out und Sicherstellung hoher Servicequalität
- Kassen- und Tagesabschlüsse, einfache buchhalterische Tätigkeiten und Berichterstattung
- Beschwerdemanagement mit Fokus auf lösungsorientierter Kommunikation
- Einarbeitung neuer Mitarbeiter und Unterstützung bei der internen Organisation

06/2022 – 12/2022

Front Office Agent

25 Hours Hotel The Circle, Köln

- Empfang und umfassende Betreuung von Gästen inkl. Check-in/Check-out
- Bearbeitung von Anfragen und Reservierungen per Telefon, E-Mail und vor Ort
- Enge Zusammenarbeit mit der Teamleitung zur Koordination täglicher Abläufe
- Pflege und Verwaltung von Gästedaten sowie Durchführung von Kassenabschlüssen

02/2022 – 05/2022

Front Office Clerk

Motel One, Köln Waidmarkt

- Administrative Front Office Aufgaben z. B. Datenpflege, Ablage und Unterstützung interner Abläufe
- Empfang und umfassende Servicebetreuung von Gästen im Hotelbetrieb
- Verwaltung von Reservierungen, Anfragen und Kundendaten (telefonisch, per E-Mail und persönlich)
- Unterstützung bei der Planung und Organisation kleiner Veranstaltungen

Bildungsweg

08/2018 – 06/2021

Ausbildung zum Hotelfachmann IHK

Hyatt Regency Köln, Berufskolleg Ehrenfeld

- Rotationen durch die Abteilungen Front Office, Bar, Service, Bankett, Wellness Club, Housekeeping und Einkauf
- Erlernen fundierter Kenntnisse im Bereich Gästebetreuung, Reservierungen und Beschwerdemanagement
- Verantwortung für die Durchführung von Kassenabschlüssen und Tagesberichten
- Unterstützung bei der Organisation von Bankett- und Veranstaltungsabläufen

2010-2018

Fachhochschulreife

Erzbischöfliches St. Ursula Gymnasium Brühl

Persönliche Daten



Pantaleonsmühlengasse 22-24,
50676 Köln



tomsteinmann1@gmail.com



0172 - 1058300



07.08.2000 in Brühl

Kenntnisse

- Opera / Opera Cloud
- Sihot
- Protel
- MS Office (sehr gute Kenntnisse in Word, Excel)

Sprachen

- Deutsch (Muttersprache)
- Englisch (Sehr gute Kenntnisse)