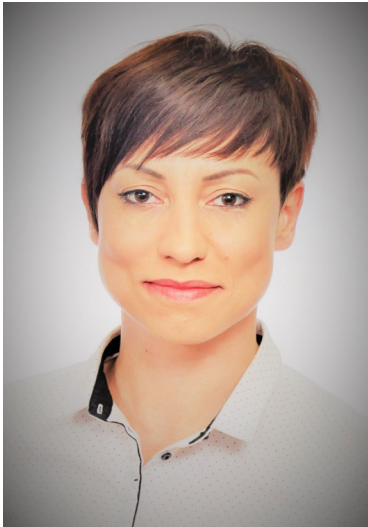


## ANGABEN ZUR PERSON

## Daniela Stankova



📍 Chaika Viertel, Bl. 30, Eingang B, Etage 2, App. 28, 9000, Varna

☎ +359894510782

✉ [danielastankova@mail.bg](mailto:danielastankova@mail.bg)

📅 Geburtsdatum 18/02/1985 | 🇧🇬 Staatsangehörigkeit Bulgarien

## BERUFSERFAHRUNG

25.07.2017 – 18.11.2017  
20.03.2018 – 11.11.2018  
18.02.2019 – 22.11.2019  
16.03.2020 – 30.09.2020

**Guest Services Manager**

Viking River Cruises AG., Schäferweg 18, CH-4057 Basel, Schweiz

- Vorbereitung der Eröffnung und des Schließens von Schiffen zum Beginn und Ende der Saison.
- Organisation und Planung der Einschiffung / Ausschiffung.
- Vorbereitung und Durchführung von reibungslosen Check-in und Check-out-Prozeduren.
- Betreuung der Gäste am Board, Beschwerdemanagement und Kundenzufriedenheit.
- Informationspunkt für alle Passagiere, Spezialwünsche der Gäste (z.B. getrennte Betten, Geburtstagsfeier, Hochzeitstag usw.).
- On-Board-Verkäufe, Verbuchen der Leistungen auf Gästekonten und Kassenführung.
- Unterstützung anderer Abteilungen – Housekeeping, Restaurant, Küche (falls erforderlich).
- Behandlung aller eingehenden und ausgehenden E-Mails.
- Ausführung aller administrativen Aufgaben gemäß den Unternehmensstandards.
- Concierge-Service

📍 Tätigkeitsbereich oder Branche: Tourismus (Kreuzfahrtschiffe)

07.03.2016 – 20.12.2016  
12.03.2015 – 04.01.2016  
10.03.2014 – 06.01.2015  
07.03.2013 – 04.01.2014

**Chef Rezeptionistin (Purser)**

Sea Chefs GmbH., Uferstraße 90, 4057 Basel, Schweiz

- Organisation und Durchführung von effizienten Check-in und Check-out-Prozeduren.
- Gästeservice (Anfragen bearbeiten, Wünsche erfüllen).
- Supervision der Gästeserviceabteilung einschließlich Organisation, Management und Motivation aller Gäste-Service-Personal.
- Durchführung von aller täglich, pro Kreuzfahrt oder monatlich administrativer Arbeit. (Berichte, Ausstellung von Rechnungen, Zahlungen, tägliches Einkommen, Lieferungen, usw.).
- Zusammenarbeit mit Hotel Manager bezüglich Kreuzfahrtergebnisse, Verbesserungsvorschläge in der Gästeservice-Abteilung, Arbeit in enger Beziehung mit allen Abteilungen.
- Verantwortlich für die korrekte Weiterleitung und Archivierung aller Bestellungen von Hotel-Abteilung.
- Eingeben von Daten der Lagerbestände und deren Auswertung nach Anweisungen des Unternehmens.
- Verantwortlich für korrekte Weiterleitung von Information am Bord.
- Crew Sign-on und Sign-off-Prozeduren und alle damit verbundenen Aspekte.
- Vorbereitung der Dokumentation und Durchführung aller Prozeduren bezüglich Zollformalitäten

📍 Tätigkeitsbereich oder Branche: Tourismus (Kreuzfahrtschiffe)

25.05.2012 – 18.12.2012

**Rezeptionistin / Chef Rezeptionistin (Purser)**

Ligabue Catering Services SA, Via Cantonale 2b, CH - 6928 Manno, Schweiz

- Empfangs- (Check-in) und Abreiseformalitäten (Check-out).
- Betreuung der Gäste am Bord.
- Verantwortlich für das Schiff-Kassenbuch, Buchhaltung, Rezeption (Front Office, Back Office).
- Effiziente Verwaltung aller finanziellen Details bezüglich Passagier- und Crew-Service. (Erstellung von Rechnungen, Bestellungen, Kontrolle der Lieferungen, Berechnung der Löhnen der Besatzung).
- Koordinierung der Zusammenarbeit der Abteilungen (Housekeeping, Restaurant, Küche).
- Allgemeine administrative Unterstützung des Hotelmanagers.
- Sicherheit, Sicherheitsverfahren und Training am Board.
- Bereitstellung von Information über alle Reiseroute bezogenen laufenen Häfen und Landausflüge.

Tätigkeitsbereich oder Branche Tourismus (Kreuzfahrtschiffe)

20.04.2011 – 01.11.2011

01.05.2010 – 01.11.2010

01.05.2009 – 30.10.2009

**Rezeptionistin**

Park Hotel "Odessos", Goldstrand, Bulgarien

- Herzliches Empfangen und Verabschieden der Gäste (Check-In und Check-Out).
- Bedienen der Telefonanlage – Anfragen bearbeiten und weiterleiten.
- Ankommende Auskünfte erteilen, Koordinierung der Zusammenarbeit zwischen den Abteilungen.
- Auskunft über Sehenswürdigkeiten und Freizeitangebot im Hotel (z. B. Hallenbad, Sauna oder Freizeitprogramm).
- Telefonische Weckaufträge, Beschwerdemanagement, besondere Wünsche.
- Teilnahme an abteilungsspezifischen Meetings und Umsetzung der abteilungsrelevanten Inhalte.
- Erfüllung und Einhaltung der Servicestandards.

Tätigkeitsbereich oder Branche Gastgewerbe

15.06.2008 – 18.10.2008

10.06.2007 – 30.10.2007

**Rezeptionistin**

AmericInn Lodge &amp; Suites Tofte - Lake Superior, 7231 MN-61, Tofte, MN 55615, Minnesota, USA

(Work &amp; Travel USA - Studentenaustausch Programm)

- Empfang und Betreuung der Gäste während des gesamten Aufenthaltes.
- Kontrolle der Erledigung aller gängigen Empfangsaufgaben wie Check in/out, Weckdienst, Erfüllen der Gästewünsche, Reparaturaufträge etc.
- Professionelle Bearbeitung von Kundenreklamationen im möglichen Rahmen.
- Endabrechnungen erstellen.
- Entgegennahme von Zimmerreservierungen und Verwaltung der Gästedatei.
- Optimale Zusammenarbeit mit den anderen Abteilungen des Hauses.

Tätigkeitsbereich oder Branche Gastgewerbe

**SCHUL- UND BERUFSBILDUNG**

15.09.2004 – 20.06.2008

**Bachelor – Abschluss im Tourismusmanagement**

Wirtschaftsuniversität – Varna, Bulgarien

Hauptfächer

- Personalmanagement im Tourismus
- Tourismusmanagement
- Touristische Ressourcen
- Recht im Tourismus
- Sozialpsychologie im Tourismus
- Geographie im Tourismus
- Deutsche Sprache im Tourismus
- Englische Sprache

15.09.2000 – 15.06.2004

**Abitur**

Fremdsprachengymnasium "Joan Ekzarch", Varna, Bulgarien

Hauptfächer

- Deutsche Sprache (Leistungskurs)
- Englische Sprache (Leistungskurs)
- Literatur
- Geographie
- Informatik

**PERSÖNLICHE FÄHIGKEITEN**

Muttersprache **Bulgarisch**

Weitere Sprache(n)

	VERSTEHEN		SPRECHEN		SCHREIBEN
	Hören	Lesen	An Gesprächen teilnehmen	Zusammenhängendes Sprechen	
Deutsch	C1	C1	C1	C1	C1
Goethe-Zertifikat C1					
Englisch	C1	C1	C1	C1	C1
FCE					

A1/A2: elementare Sprachverwendung, B1/B2: selbstständige Sprachverwendung, C1/C2: kompetente Sprachverwendung  
[Gemeinsamer Europäischer Referenzrahmen für Sprachen](#)

**Kommunikative Fähigkeiten**

- Teamgeist
- Freude am Umgang mit Menschen aller Nationalitäten
- Offenheit und Kommunikationsfähigkeit
- Schnelle Auffassungsgabe

**Organisations- und Führungstalent**

- Führungsaufgaben (gegenwärtig Verantwortung für ein 3-köpfiges Team)
- Fundierte Kenntnisse in Beschwerdemanagement
- Verantwortungsbereitschaft
- Flexibilität
- Eigeninitiative
- Kooperationsbereitschaft
- Lernbereitschaft

**Berufliche Fähigkeiten**

- hohe Flexibilität und Belastbarkeit – Bereitschaft im Schichtdienst, an Wochenenden und Feiertagen zu arbeiten
- selbstbewusstes und souveränes Auftreten – in schwierigen Situationen freundlich bleiben und unter Stress die Ruhe bewahren
- starke Gast- und Serviceorientierung

**Computerkenntnisse**

Souveräner Umgang mit Microsoft Office (Word, Excel, PowerPoint)

**Führerschein**

B

**ZUSÄTZLICHE INFORMATIONEN**

**Anlagen**

- Empfehlungsschreiben von Viking River Cruises AG
- Empfehlungsschreiben von Sea Chefs GmbH

- Empfehlungsschreiben von Ligabue Catering Services SA
- Goethe-Zertifikat C1
- Cambridge English First (FCE)