
Nina Hoffmann

An den Flachsgruben 27
41179 Mönchengladbach
0176 – 24350094
nina.hoffmann2501@googlemail.com



Persönliche Daten

Geboren am 25.01.1983
in Nettetal Breyell
Familienstand ledig

Berufserfahrung

seit 10/2020

**First Reisebüro, Mönchengladbach
Customer Relationship Managerin und Teamleaderin
Hauptgeschäftsstelle Mönchengladbach**

- Verwaltung, Pflege und Optimierung der Kundendatenbank
- Erarbeiten von Maßnahmen zur Kundenbindung und Neugewinnung sowie Erkennen von Trends
- Unterstützung der Marketingabteilung zur finalen Umsetzung von verkaufsfördernden und Kundenbindungsmaßnahmen
- Optimierung des Qualitäts- und Reklamationsmanagements
- Entwicklung neuer Geschäftskonzepte, deren Implementierung und Weiterentwicklung
- Verwaltung des Hauptpostfaches des gesamten Unternehmens
- verantwortlich für die interne Unternehmenskommunikation als Autorin in einer mobilen Mitarbeiter-App
- Terminplanung für die einzelnen Mitarbeiter
- Teambesprechungen und Vertretung der Teaminteressen innerhalb des Unternehmens

09/2016 – 10/2020

**First Reisebüro, Mönchengladbach
stellvertretende Verkaufsstellenleiterin
Geschäftsstellen MG – Wickrath und MG – Rheindahlen**

- Personalplanung
- Controlling: monatliche Abweichungsanalyse
- Bearbeitung buchhalterischer Abstimmlisten
- Erarbeiten verkaufsfördernder Maßnahmen
- Autorin des Newsletters sowie des Travel Blogs „fernweher.travel“

06/2005 – 09/2016

**First Reisebüro, Mönchengladbach
Reiseverkehrskauffrau**

- Expedientin Allround
- Pauschalreisen – Bausteinreisen – Linienflüge – Kreuzfahrten – Bahnreisen – Busreisen – Eintrittskarten – Versicherungen

- Beratung und Vermittlung unterschiedlicher Reiseprodukte mit Schwerpunkt der Ausarbeitung individueller Fernreiseangebote
- sehr gute Länderkenntnisse durch Seminar – und Privatreisen
- sehr gute Kenntnisse in Amadeus, Midoco, TT – BistroPortal, paxconnect Travelers Lounge und AER Cockpit sowie gute Kenntnisse in Travelbasys – RBS web
- eigenverantwortliche Betreuung der Kunden und Stammkundschaft

Weiterbildung, Ausbildung und Schule

| | |
|-------------------|---|
| 08/2012 – 05/2014 | IHK Düsseldorf und IST Studieninstitut Düsseldorf <ul style="list-style-type: none"> • berufsbegleitendes Fernstudium zur staatlich geprüften Tourismusfachwirtin / Bachelor Professional of Tourism mit Abschluss vor der Industrie – und Handelskammer zu Düsseldorf |
| 08/2002 – 06/2005 | First Reisebüro, Mönchengladbach <ul style="list-style-type: none"> • Ausbildung zur Reiseverkehrskauffrau mit IHK – Abschluss |
| 08/1993 – 06/2002 | Gymnasium Odenkirchen, Mönchengladbach <ul style="list-style-type: none"> • Abiturabschluss |
| 08/1989 – 07/1993 | Astrid Lindgren Grundschule, Mönchengladbach |

Nebentätigkeiten / Praktika

| | |
|-------------------------|--|
| 05/2001 – 11/2001 | Nebentätigkeit Fahrschule Horst Brandt, Jüchen <ul style="list-style-type: none"> • Büroarbeit, Abschluss von Verträgen |
| 02/10/1999 – 14/10/1999 | Praktikum First Reisebüro, Mönchengladbach |
| 12/07/1999 – 24/07/1999 | Praktikum First Reisebüro, Mönchengladbach |
| 21/09/1998 – 02/10/1998 | Praktikum First Reisebüro, Mönchengladbach |

Zusätzliches

| | |
|-------------------------|--|
| Sprachen: | Deutsch: Muttersprache Englisch: sehr gute Kenntnisse Spanisch: gute Kenntnisse Französisch: Grundkenntnisse |
| IT – Kenntnisse: | <ul style="list-style-type: none"> • MS Office (Outlook, Word, Excel) • Reisebüro-spezifische Systeme • Social Media |
| Führerschein: | <ul style="list-style-type: none"> • Führerscheinklasse B |
| Sonstiges: | <ul style="list-style-type: none"> • ehrenamtliches Mitglied beim Malteser Hilfsdienst e.V. • Tauchschein (PADI – Rettungstaucher) |
| Persönliche Interessen: | <ul style="list-style-type: none"> • Reisen, Natur, Fotografie, Kreatives Gestalten |

Mönchengladbach, 23.03.2021

