

CV - SØREN VOLTELEN

Det personlige møde og dialogen med en masse mennesker, det være sig tilfredse og glade gæster eller kolleger gennem en arbejdsdag, er det der motiverer mig og gør jeg går hjem med en følelse af at have gjort et godt stykke arbejde. Variation i opgaver og arbejdssituationer er ligeledes en stor motivation til også, at levere fra øverste hylde på den lange bane.

At være professionel og imødekommende med et smil i min kundeservice og samtidig grundig, ansvarlig og effektiv er noget jeg vægter højt.

Jeg har stor erfaring med at stå i forreste række og herunder både tale og samarbejde med kolleger i alle aldersgrupper og personlighedstyper. Er selv meget "young at heart" og har altid arbejdet med mange unge kolleger, herunder elever og oplæring.



ERHVERVSERFARING:

1998 – 2020 **Passenger Service Agent - Aviator Airport Services Denmark A/S**

- Check-in, transit check-in og ombordstigningsprocedurer
- Salg af billetter, opgraderinger og sædevalg
- Ledsagelse af passagerer med behov for hjælp og assistance
- Databehandling og registrering, logistiske og kommunikative kompetencer til både passagerer og flypersonale
- Brug af mikrofon ved annonceringer og udkald,
- Oplæring af nye kolleger

Virksomheden gik konkurs den 21. dec. 2020 grundet Corona pandemien

1986 – 1998 **Rejsebureau medarbejder & Cruise assistent - Maersk DFDS Travel I/S**

- Fastansat efter 2-årig elevuddannelse i DFDS.
Skranke- og telefonsalg, kassefunktion, gruppe- og sportsrejser. Salg af forretningsrejser, tarifspecialist med beregning og udstedelse af rejsedokumenter.
- Krydstogter til Nordkap og rundt i Østersøen.
- Koordinerende salg og afvikling af udflugter
- Bestilling af guider og busser, foredrag om destinationer, udarbejdelse af skibsavis.

I løbet af mine 12 år i rejsebranchen har jeg desuden deltaget i rigtig mange studieture rundt i Europa, USA, Fjernøsten og Australien. Herunder masser af hotelbesøg og rundvisninger.

ANDEN ERFARING:

1989 – 1991 **Tjener og køkkenhjælp, Restaurant Matrosen, Karrebæksminde**

- Tjener og køkkenhjælp. Hjælp til i min mors egen restaurant med klargøring af grøntsager, opvask og servering.

1983 – 1986 **All-round medarbejder, Diskotek Papillon, Hillerød**

- Weekendarbejde under handelsskoleuddannelse. Opfyldning af barer, garderobe, afrydning, rengøring og opvask.

1984 – 1987 **Køkkenhjælper, Frederiksborg Amts Sygehus, Hillerød**

- Sommer- og afløserjob weekend. Opvask og fordeling af mad til afdelinger.

1986 **Værnepligt, Civilforsvaret, Hillerød**

Brand- og redningsopgaver samt stort kursus i førstehjælp.

1985 - 1986 **Western Jackets Edmonton, tøjfirma Canada**

Produktion af jakker, postsortering og besvarede telefonopkald.

UDDANNELSE OG KURSER:

Sept. 2021 **Service Ambassadør, HELPAHEAD**

Branchens muligheder, interkulturel forståelse, service og kommunikation samt konflikthåndtering

Nov. 2020 3 dages AMU kursus, Almen Fødevarer hygiejne, Hotel- og Restaurantskolen, Valby

Okt. 2020 6 ugers AMU kursus Frontmedarbejder, -Niels Brock, København

1998 – 2020 Københavns Lufthavn, Kastrup

Passager- og konflikthåndterings kurser. Passagerprofilering og sikkerhedsvurdering. Håndtering og forvaltning af farligt gods.

1992 - 1996 Merkonom uddannelse i Turisme, Niels Brock Copenhagen Business College, Kbh
Markedsføring, ledelse og samarbejde, produktudvikling.

1986 – 1988 DFDS A/S, København

Lærebrev inden for butiks-, handels- og kontorvirksomhed.

ANDRE KURSER

- Amadeus-, Galileo- og SAS- Reservations og Tarifikurser
- PATA-seminarer og rejsemesser i Bella Centret
- DSB Indenlands – og International billetudstedelse
- FOF-Fransk sprogundervisning på aftenskole
- 120 timers internatkursus for DFDS-medarbejdere

1983 - 1985 Hillerød Handelsgymnasium, 2-årig Højere Handelseksamen Erhvervsproglig

1982 – 1983 Hillerød Handelsskole, Hillerød , EFG-basisåret handel og kontor

1979 – 1982 Frederiksværk Byskole, Frederiksværk, Folkeskole 9. klasse udvidet

SPROG: DANSK, ENGELSK og TYSK – flydende i skrift og tale

SVENSK - øvet i tale

FRANSK - let øvet i tale

PERSONLIGE OPLYSNINGER/FRITIDSINTERESSER:

Født i Sønderjylland. Har tidligere igennem mere end 30 år spillet badminton på turneringsplan, som træner og holdleder. Styrketræning og løbeture i Frederiksberg Have og Søndermarken. Danset jitterbug med en tidligere kollega fra DFDS. Bruge sprog og tage på rejser er en stor passion. Bl.a. adventure rejser hvor der indgår natur, vandring, lettere bjergbestigning og ture på mountainbike står øverst på listen.