



PERFIL

UBICACIÓN

Mallorca, España

MODELO DE TRABAJO

100 % remoto

DERECHO A TRABAJAR

Nacionalidad alemana · Ciudadana de la UE

MOVILIDAD

Viajes de trabajo ocasionales dentro de Europa

IDIOMAS

ALEMÁN

Lengua materna

ESPAÑOL

Muy buen nivel profesional

INGLÉS

Competencia profesional

MALLORQUÍ

Buena comprensión oral · práctica activa limitada

ÁREAS CLAVE

- Coordinación de proyectos y procesos
- Operaciones y coordinación entre áreas
- Análisis y mejora de procesos
- Gestión de incidencias y escalados
- Comunicación con interlocutores
- Gestión del conocimiento
- Resolución técnica de problemas

HERRAMIENTAS

- Asana · Teams · Zoom
- Obsidian · WordPress
- Excel · Word · PowerPoint
- Avalon · Hospedajes
- LightBurn · Cura · IA generativa

ONLINE

Portfolio profesional

Contacto

YVONNE RUMMRICH

COORDINACIÓN DE PROYECTOS · OPERACIONES · MEJORA DE PROCESOS

Más de 30 años de experiencia operativa en distintos sectores, con un patrón constante: **aporte estructura a procesos complejos, coordino a las partes implicadas y resuelvo problemas allí donde los procesos no funcionan de forma fiable.**

Actualmente combino esta experiencia práctica con trabajo estructurado por proyectos y mi formación en curso en gestión de proyectos.

EXPERIENCIA PROFESIONAL

DESDE ABRIL 2026

Conserje nocturna / Recepcionista nocturna

Cabot Hotels · Hotel Torreblanca & Hotel Cap de Mar · Mallorca

- Responsabilidad operativa en solitario durante el turno de noche: atención a huéspedes, seguridad y primera respuesta ante incidencias médicas, técnicas o relacionadas con la seguridad.
- Revisar y corregir datos de check-in en Avalon PMS; transmitir los datos de huéspedes exigidos legalmente mediante Hospedajes y resolver registros rechazados.
- Coordinar médicos, transportes y servicios externos de asistencia; redactar instrucciones breves de trabajo y realizar formaciones de refuerzo individuales.
- Identificar riesgos recurrentes, vías de escalado poco claras y carencias de proceso, y plantearlos de forma objetiva.

P01 Proceso de check-in · P02 Estándar de emergencias

MAYO 2025 - OCTUBRE 2025

Recepcionista - turnos de día y noche

HSM Torreblanca · Sa Coma, Mallorca

- Check-in/out, cobros, reservas y atención a huéspedes en alemán, español e inglés.
- Coordinar transfers, coches de alquiler, excursiones y la comunicación con pisos, mantenimiento y otras áreas del hotel.
- Gestionar y desescalar reclamaciones; responsabilidad operativa en solitario durante la noche. En un incidente de seguridad escalado, coordiné a la policía y a la dirección del hotel y apliqué una prohibición de entrada.

SEPTIEMBRE 2022 - MAYO 2023

Soporte técnico al cliente

GreenyPlus Mallorca S.L. · Híbrido

- Media de 20-30 casos de soporte técnico al día; contribución a una reducción sustancial de una acumulación de varios cientos de tickets abiertos.
- Reproducir incidencias, analizar causas, desarrollar soluciones y workarounds y desescalar casos difíciles.
- Crear una amplia base interna de conocimientos y artículos de solución reutilizables; preparar contenidos para FAQ y autoservicio.

P04 Soporte técnico y conocimiento

MARZO 2014 - SEPTIEMBRE 2022

Administración comercial y coordinación de pedidos

Empresa de calefacción e instalaciones Björn Elflein · Mallorca

- Punto de enlace entre propietario, instaladores, clientes y proveedores; coordinación de trabajos desde la solicitud hasta la factura y el cobro.
- Gestionar citas, presupuestos, materiales, entregas, trabajos abiertos, rutas geográficas, horas, reclamaciones y facturación.
- Introdujo controles periódicos de stock, reduciendo desplazamientos de compra no planificados.

PROYECTOS PROPIOS

Arrel del Sol

desde diciembre de 2025

Proyecto de marca y producto desarrollado de forma independiente. Desarrollo de producto, cálculo de costes, web, procesos de producción y preparación del lanzamiento de la serie de libros WISSEN, WENN ES ZÄHLT.

Caso P03

Portfolio de gestión de proyectos desde julio de 2026

Cuatro casos basados en experiencia profesional real y proyectos en curso: mejora de procesos, gestión de emergencias y escalados, desarrollo de producto y soporte técnico.

[Ver portfolio](#)

Die Familienmanagerin

2012/2013 - principios de 2020

Blog de consejos en WordPress: web, planificación editorial, SEO, newsletter y afiliación. Más de 100 miembros en la comunidad, unas 1.000 visitas de página al día y aprox. 300 EUR mensuales en comisiones de afiliación.

FORMACIÓN COMPLEMENTARIA

DESDE JUNIO 2026

Google Project Management Professional Certificate · Google/Coursera · finalización prevista en septiembre de 2026

2012 - 2013

Magic Affiliate · programa de coaching/mastermind de 12 meses

DEUTSCHE BAHN

Formación en seguridad, frenado y túneles ICE · primeros auxilios

BHW

Formación intensiva de dos semanas en asesoramiento financiero

FORMACIÓN / ESTUDIOS

1997 - 1998/99

Administración de Empresas · FernUniversität in Hagen · 3 semestres · sin titulación (estudios finalizados por motivos familiares)

REQUISITO DE ACCESO

Fachhochschulreife + experiencia profesional reconocida por Deutsche Bahn como equivalente a la formación profesional alemana Kauffrau für Verkehr

1992

Fachhochschulreife - Administración y Economía · Höhere Handelsschule Göhlbachtal, Hamburgo-Harburgo

EXPERIENCIA PROFESIONAL · CONTINUACIÓN

JUNIO 2012 - MARZO 2014

Secretaria / Asistente jurídica

Anwaltskanzlei Menth S.L. · Mallorca

- Contacto con clientes, investigación, preparación de expedientes y coordinación con notarios, administraciones, registros, gestorías, traductores y especialistas externos.
- Obtener documentación del Registro de la Propiedad y Catastro, preparar citas notariales, revisar borradores de escrituras y explicar su contenido de forma comprensible.
- Desarrollé un proceso reutilizable para el reconocimiento en España de cualificaciones profesionales alemanas: requisitos, listas de comprobación, apostillas, traducciones juradas, presentación y seguimiento de plazos.

ABRIL 2011 - JUNIO 2012 Etapa familiar / pausa profesional · Mallorca

FEBRERO 2010 - ABRIL 2011

Secretaria / Administrativa comercial

Palmer Carpintería S.L. · Mallorca

- Precontabilidad, pagos, presupuestos, compras, coordinación de entregas y preparación de nóminas.
- Coordiné la implantación de una nueva fresadora CNC con el fabricante italiano, desde software y entrega hasta instalación y puesta en marcha.

ENERO 2008 - NOVIEMBRE 2009

Importación/exportación y gestión internacional de pedidos

Dickes Food S.L. · Mallorca

- Coordinar pedidos B2B entre fabricantes y grandes cadenas españolas de supermercados; gestionar plazos, cargas completas, documentación, marca blanca, muestras y retrasos.
- Detuve el lanzamiento previsto de chips de manzana antes de su salida al mercado al comprobar que un requisito de calidad no podía cumplirse de forma fiable.

MARZO 2003 - DICIEMBRE 2007

Etapa familiar con empleo a tiempo parcial

Stader Tageblatt · Stade

- Gestioné de forma autónoma dos rutas fijas de reparto a primera hora de la mañana, compatibilizando el trabajo con el cuidado de nuestros hijos.

ENERO 2001 - MARZO 2003

Agente comercial autónoma y asesora financiera

BHW · Stade

- Desarrollé mi propia cartera de clientes; asesoramiento sobre pensiones Riester, seguros de vida, ahorro vivienda y financiación inmobiliaria.
- Reanalicé y presenté de forma comprensible una financiación de vivienda inicialmente rechazada para una familia con seis hijos; finalmente fue aprobada.

OCTUBRE 1992 - ENERO 2001

Diversas funciones en transporte de viajeros

Deutsche Bahn · Hamburgo

- Tripulante de tren ICE, información telefónica de viajes, ServicePoint Hamburg Hbf, servicio de megafonía en puesto de señalización y jefa de tren en servicios regionales.
- Durante un grave incidente en vía, colaboré en seguridad y evacuación, cierre de línea, transporte alternativo y coordinación con policía y servicios de emergencia.
- Seleccionada como locutora para un CD interno de motivación y comunicación.

FORMA DE TRABAJO

Estructurada, autónoma y perseverante. Identifico problemas operativos recurrentes, busco sus causas estructurales y conecto el análisis con la implementación práctica. Planteo los temas relevantes de forma temprana y objetiva; la funcionalidad, la seguridad y la corrección profesional tienen prioridad.