

BAPTISTE LOTODE

Poliglot/ Operations & Customer
Success Professional/Junior
Manager



+43 676 501 1689



+40 751 540 449



b.lotode@gmail.com



DESPRE MINE

Lider dinamic cu peste 5 ani de experiență în gestionarea operațiunilor cu volum ridicat. Specializat în coordonarea proceselor complexe și atingerea unor indicatori de performanță (KPI) ambițioși sub presiune. În calitate de Junior Store Manager în formare, am dobândit primele experiențe solide în conducerea autonomă a unităților. Combin disciplina operativă cu o capacitate excepțională de a oferi servicii premium într-un mediu internațional.

EDUCAȚIE

Business & Foreign Languages
(Fachhochschulreife)
Asistent Comercial Certificat de Stat
(Wirtschaftsassistent)

Merkur Akademie, Karlsruhe, GER
2010 - 2012

Realschulabschluss

Allemanenrealschule GER
2007 - 2010

„Primary education, early
multicultural & bilingual experience”
Spain, Mallorca
2002 - 2007

LIMBI

Germană	limbă maternă
Engleză	fluent (scris și vorbit)
Franceză	fluent (vorbit)
Spaniolă	fluent (scris și vorbit)
Română	fluent (în curs de perfecționare)

EXPERIENȚĂ

Junior Store Manager (în formare) / Shift Manager 2019 - 2025

Krainz Systemgastronomie GmbH (franchise McDonald's) – Gmunden, Austria

- Responsabil pentru conducerea operativă a schimburilor cu peste 30 de angajați.
- Monitorizarea și optimizarea KPI-urilor centrale pentru creșterea eficienței și a satisfacției clienților.
- Efectuarea auditurilor și asigurarea celor mai înalte standarde de calitate și conformitate.
- Participarea activă la managementul locației și pregătirea pentru poziția de Store Manager.

Servicii Premium & Fine Dining 2016 - 2019

Berlin & Vienna, GER & AT

- Servicii profesionale în restaurante de renume cu public internațional.
- Asistență pentru diplomați și clienți VIP (Diplomați, politicieni și vedete de la Hollywood) într-un mediu de înaltă performanță și discreție.
- Asigurarea celor mai înalte standarde de servire în conformitate cu reguli de protocol excepționale.

Instructor polivalent / Activități 2013-2016

Mehliskopf Adventure Park, Baden - Baden, GER

- Coordonarea și facilitarea evenimentelor de Teambuilding pentru clienți corporativi, adaptând activitățile pentru a îmbunătăți colaborarea și comunicarea în cadrul echipelor.
- Instruirea și supravegherea grupurilor mari (familii, școli, grupuri de business), asigurând o experiență pozitivă și respectarea riguroasă a standardelor internaționale de siguranță la înălțime.
- Expertiză tehnică în echipamente de alpinism: Verificarea zilnică a echipamentului de protecție individuală (EPI) și gestionarea riscurilor în mediul de lucru.
- Leadership activ în aer liber: Gestionarea situațiilor de criză și sprijinirea participanților în depășirea limitelor personale, menținând un nivel ridicat de energie și motivație.

ABILITĂȚI

- Leadership operațional & coordonare procese: Conducerea echipelor mari (30+ persoane) și optimizarea fluxurilor de lucru în timp real.
- Managementul echipelor în medii cu volum ridicat: Expertiză în menținerea standardelor de excelență în perioadele de trafic intens (peak hours).
- Monitorizare KPI & Orientare spre rezultate: Analiza și îmbunătățirea indicatorilor cheie de performanță (SLA, OEPE, productivitate).
- Visual Standards & Atenție la detalii: Implementarea riguroasă a standardelor de prezentare a mărfii și menținerea integrității vizuale a locației.
- Luarea deciziilor sub presiune: Capacitate demonstrată de a rezolva conflicte și de a lua hotărâri rapide pentru a minimiza timpii de nefuncționare.
- Gestionarea riscurilor & Conformitate: Experiență vastă în audituri operaționale și respectarea procedurilor interne stricte (HACCP/Safety).
- Comunicare multiculturală & Troubleshooting: Abilități lingvistice avansate (DE, EN, FR, ES) și competențe tehnice pentru suport POS/IT imediat.

REFERINȚE

Atasat mai jos:

- Rezumat
- Scrisoare de recomandare – Krainz Systemgastronomie
- Certificate de internship – Barmer GEK & Thalia Buchhandlung
- Diplomă de absolvire
- Academia Steinbeis

Library Assistant

2012 - 2013

Sibylla Augusta Buchhandlung, Rastatt, GER

- Servirea clienților, gestionarea vânzărilor, inventarului și oferirea de sfaturi într-un mediu calm și orientat spre servicii.
- Organizarea zonei de recepție, re aprovizionarea și menținerea unei atmosfere ordonate și primitoare.
- Responsabilitate pentru Visual Merchandising: Menținerea unei atmosfere ordonate și primitoare prin organizarea strategică a zonei de recepție și a rafturilor, conform standardelor estetice ale locației.

Sales Assistant (Part-time)

2008 - 2009

O2 Shop (Telefónica S.A. – furnizor de telecomunicații), Offenburg, GER

- Oferirea de consultanță personalizată clienților pentru alegerea abonamentelor de voce și date, adaptate nevoilor individuale de consum.
- Promovarea și vânzarea activă a ultimelor tehnologii mobile și accesorii, contribuind direct la atingerea obiectivelor lunare ale magazinului.
- Gestionarea procesului complet de activare a contractelor și soluționarea promptă a solicitărilor post-vânzare ale clienților.
- Configurarea dispozitivelor hardware pentru clienți și prezentarea funcțiilor inovatoare ale noilor terminale apărute pe piață.

STAGII

Intern în retail

June - December 2014

Thalia Bookstore, Karlsruhe, GER

Intern asigurări

August - September 2011

Barmer GEK, Rastatt, GER

Intern – Grădiniță

Oktober 2009

Müllheim Kindergarten

PROIECTE PERSONALE ȘI IMPLICARE

GetRoomzy - E-commerce Project

- Dezvoltarea unui brand online, cu focus pe structură, procese și experiența clienților

Interese Culturale și Lingvistice

- Experiența de viață și de muncă în Germania, Austria, Spania și România a dezvoltat o conștientizare multiculturală puternică și un interes constant pentru limbi și comunicarea interculturală.

Producție de conținut & dezvoltare continuă

- Explorarea instrumentelor AI, a platformelor de design și a conceptelor de storytelling; dezvoltarea de proiecte mici și optimizarea fluxurilor de lucru digitale.

Gastronomie

- Creativitate și rigoare în arta culinară

Gaming & Tech

- Gândire strategică și afinitate digitală

Drumeții

- Reziliență și echilibru prin activități în natură.

Istorie

- Pasiune pentru contextul cultural și evoluția socială.

Traducere neoficială – pentru claritate

Adeverință / Recomandare de muncă – Krainz Systemgastronomie GmbH (McDonald's Gmunden)

Domnul Baptiste Lotodé, născut la 3 noiembrie 1992, în Franța, a fost angajat în cadrul companiei noastre în perioada 11 noiembrie 2019 – 30 iunie 2025, cu o scurtă întrerupere.

În cadrul activității sale ample și responsabile în domeniul conducerii schimbului, domnul Lotodé a desfășurat următoarele sarcini:

- Instruirea și integrarea noilor angajați
- Planificarea personalului, pauzelor și supravegherea / controlul respectării prevederilor legale și interne
- Servirea clienților, consilierea clienților și managementul reclamațiilor
- Managementul stocurilor, inventariere, controlul FIFO-First In First Out și al MHD (data limită de consum)
- Respectarea, controlul și implementarea principiilor HACCP, inclusiv prin respectarea zilnică a planurilor de control al temperaturii și documentarea acestora pentru verificările oficiale
- Operarea casei de marcat, înregistrarea cifrelor relevante pentru contabilitate, realizarea deconturilor zilnice, săptămânale și lunare
- Supravegherea și coordonarea lucrărilor pre- și post-producție ale angajaților
- Soluționarea problemelor în cazul defecțiunilor tehnice

Domnul Lotodé s-a remarcat în mod deosebit prin maturitatea sa profesională fundamentată și prin competența sa excelentă în limbi străine. S-a distins prin capacitatea sa de a reduce timpii de lucru, de a menține o viziune de ansamblu și de a lua decizii bine fundamentate.

Datorită talentului său organizatoric și capacității de optimizare a proceselor, a fost un angajat foarte valoros și de încredere, care și-a îndeplinit sarcinile întotdeauna spre deplina noastră satisfacție.

Relația sa cu superiorii și colegii a fost întotdeauna exemplară și caracterizată de cooperare. Totodată, domnul Lotodé a dat dovadă de inițiativă, asumare a responsabilității și loialitate.

Domnul Lotodé părăsește compania noastră la propria solicitare. Îi mulțumim pentru colaborarea excelentă și îi dorim mult succes și toate cele bune în viitor.

Gmunden, 24.07.2025
Krainz Systemgastronomie GmbH
McDonald's Gmunden
Claudia Krainz
Director



KRAINZ SYSTEMGASTRONOMIE GmbH

Verwaltung: 4655 Vorchdorf | Auweg 12 | buero_krainz@hotmail.com | ATU45012908, FN: 170564f

Restaurant: A-4820 Bad Ischl, Schröpferplatz 1, Tel. 06132 / 2 11 11, Fax -21,
AT-Store0108@restaurant.at mcd.com
IBAN: AT62 4501 0000 8310 3366 BIC: VBOEATWWSAL

Restaurant: A-4810 Gmunden, Aubauerstraße 15, Tel. 07612 / 7 70 60
AT-Store0129@restaurant.at mcd.com
IBAN: AT68 3451 0000 0768 3550 BIC: RZOOAT2L510

KRAINZ SYSTEMGASTRONOMIE GmbH, 4655 Vorchdorf, Auweg 12

Herr
Baptiste Lotode

Gmunden, am 24. Juli 2025

Zeugnis

Herr Baptiste Lotode, geb. am 3. November 1992, Frankreich, war in der Zeit vom 11. November 2019 bis 30. Juni 2025 mit einer kurzen Unterbrechung in unserem Unternehmen tätig.

Herr Lotode erledigte im Rahmen seines umfangreichen und verantwortungsvollen Aufgabengebiets sämtliche im Bereich der Schichtführung anfallenden Arbeiten:

- Mitarbeiterführung und -training incl. wertschätzendem Feedback
- Einteilung der Mitarbeiter, Pausenabwicklung und Überwachung bzw. Kontrolle der Arbeitszeiten im Rahmen der gesetzlichen und betrieblichen Vorgaben
- Service am Kunden, Betreuung der Kunden, Beschwerdemanagement
- Lagerverwaltung, Inventur, Kontrolle des FIFO-Prinzips und der MHD's
- Einhaltung, Kontrolle, Überwachung und Durchführung des HACCP Konzepts mittels digitalem Eingabegerät und manueller Kerntemperaturmessung zum schriftlichen Nachweis für behördliche Kontrollen
- Kassenabrechnungen, Erfassung der relevanten Zahlen zur Bedienerabrechnung, Erstellen des Tages-, Wochen- und Monatsabschlusses
- Überwachung der Vor- und Nacharbeiten der Mitarbeiter
- Behebung von IT- oder Geräteausfällen

Herr Lotode hat sich in seiner Position einerseits aufgrund seines fundierten Fachwissens, andererseits durch seine hervorragenden Fremdsprachenkenntnisse bestens bewährt. Er achtete bei hohem Gästeaufkommen auf einen reibungslosen Geschäftsablauf und behielt stets die Übersicht.

Der Einsatz von KI zur Prozessoptimierung und die Entwicklung innovativer Ansätze waren für ihn selbstverständlich, dabei handelte er stets lösungsorientiert.

Herr Lotode zeigte sich stets als pflichtbewusster und verlässlicher Mitarbeiter, der seine Aufgaben zu unserer vollsten Zufriedenheit erfüllte.

Er wurde sowohl von seinen Vorgesetzten als auch von seinen Kollegen sehr geschätzt.

Herr Lotode verlässt unser Unternehmen auf eigenen Wunsch.

Wir danken für die jahrelange positive Zusammenarbeit und wünschen für die Zukunft alles Gute.

Krainz Systemgastronomie GmbH
McDonald's Gmunden
Claudia Krainz


Krainz Systemgastronomie GmbH
4820 Bad Ischl, Schröpferpl. 1
Tel. 06132 / 211 11, Fax DW 21

Wir gratulieren

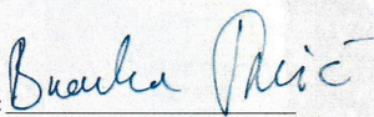
Baptiste LOTODE

zum erfolgreichen Abschluss des

Shift Management Course

Brunn/Gebirge, 16. April 2021

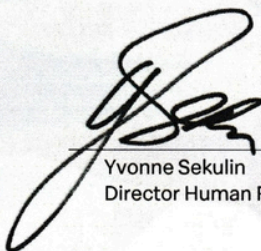
Kursleiter:



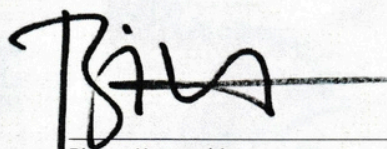
Branka Topic
Professional Learning & Development



Michele Messinger
Professional Learning & Development



Yvonne Sekulin
Director Human Resources



Bianca Kowaschitz
Head of Learning & Development

McDonald's Franchise GmbH
Training Österreich



URKUNDE

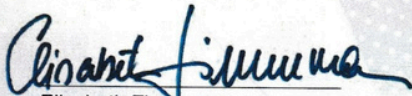
Wir gratulieren

Baptiste LOTODE

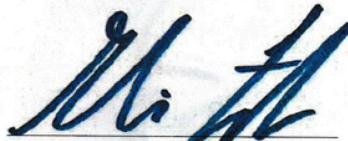
zum erfolgreichen Abschluss des

QA-Technik & Shake Kurs

Brunn am Gebirge, 15. Mai 2024



Elisabeth Zimmermann
Professional Learning & Development



Martin Ziegelwanger
Professional Learning & Development

McDonald's Franchise GmbH
Learning & Development Austria



URKUNDE

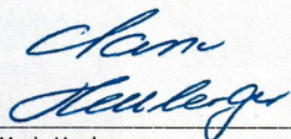
Wir gratulieren

Baptiste LOTODE

zur erfolgreichen Teilnahme am

McCafé Barista Webinar

McCafé Schulungscenter Brunn, 29. Juni 2021



Mario Heuberger
Professional Learning & Development

McDonald's Franchise GmbH
Training Österreich



URKUNDE

Traducere neoficială – pentru claritate

Certificat de practică – Thalia

Domnul Baptiste Lotodé, născut la data de 03.11.1992, a desfășurat activitate de practică în perioada 01.06.2014 – 30.11.2014 în filiala noastră din Karlsruhe, Kaiserstraße 167.

Thalia Universitätsbuchhandlung GmbH & Co. KG face parte, ca societate, din grupul Thalia al Douglas Holding AG. Cu aproape 300 de librării în Germania, Austria și Elveția și aproximativ 5.000 de angajați, Thalia este lider de piață în domeniul librăriilor de sortiment din spațiul de limbă germană.

În cadrul practicii sale, domnul Lotodé a dobândit cunoștințe și experiență în următoarele domenii:

- Aranjarea mărfii în mod autonom
- Relaționare cu clienții
- Preluarea comenzilor clienților
- Operarea casei de marcat
- Eliberarea și returnarea comenzilor clienților
- Serviciu telefonic
- Lucrări de reorganizare / reamenajare

Domnul Lotodé a îndeplinit sarcinile care i-au fost atribuite cu o siguranță și autonomie din ce în ce mai mare. A dat dovadă de rigurozitate și abordare sistematică, manifestând o inițiativă proprie considerabilă și convingând printr-un nivel ridicat de implicare, atenție și precizie.

Datorită capacității sale rapide de asimilare și a perseverenței sale, și-a îndeplinit întotdeauna sarcinile spre deplina noastră satisfacție.

Domnul Lotodé a fost un practicant extrem de loial, care s-a integrat foarte bine în echipă. Comportamentul său față de superiori și colegi a fost în permanență ireproșabil, corect și exemplar.

În relația cu clienții, s-a comportat întotdeauna într-un mod foarte prietenos și politicos. A fost mereu dispus să răspundă cu atenție și grijă solicitărilor variate adresate. Confirmăm că domnul Lotodé a fost onest, muncitor și punctual.

Domnul Lotodé părăsește compania noastră, conform înțelegerii, la finalul perioadei de practică.

Îi mulțumim domnului Lotodé pentru colaborarea foarte bună și sprijinul activ oferit și îi dorim mult succes și toate cele bune pe viitor.

Karlsruhe, 30.11.2014

Thalia Universitätsbuchhandlung GmbH

Franz-Ludwig Martin

Director filială

PRAKTIKUMSZEUGNIS

Herr Baptiste Lotodé, geboren am 03.11.1992, war in der Zeit vom 01.06.2014 bis zum 30.11.2014 in unserer Filiale in Karlsruhe, Kaiserstraße 167 als Praktikant tätig.

Die Thalia Universitätsbuchhandlung GmbH & Co. KG gehört als Unternehmen der Thalia Gruppe zur Douglas Holding AG. Mit knapp 300 Buchhandlungen in Deutschland, Österreich und der Schweiz und rund 5.000 Mitarbeitern ist Thalia im deutschsprachigen Raum Marktführer im Sortimentsbuchhandel.

Herr Lotodé gewann im Rahmen seines Praktikums Einblicke in die nachfolgend aufgeführten Bereiche:

- Selbständiges einräumen von Ware
- Kundenbetreuung
- Aufnahme von Kundenbestellungen
- Kassieren
- Ausgabe und Retoure von Kundenbestellungen
- Telefondienst
- Umbauarbeiten

Herr Lotodé erledigte die ihm zugewiesenen Aufgaben zunehmend sicher und selbstständig. Dabei war er stets sehr sorgfältig und systematisch. Er entwickelte viel Eigeninitiative und überzeugte durch seine äußerst große Einsatzbereitschaft, Sorgfalt und Genauigkeit.

Mit schneller Auffassungsgabe und Durchsetzungsvermögen erledigte er sämtliche Aufgaben stets zu unserer vollsten Zufriedenheit.

Herr Lotodé war ein überaus loyaler Praktikant, der sich sehr gut in das Team integrierte. Sein Verhalten gegenüber Vorgesetzten und Kollegen war jederzeit einwandfrei, korrekt und vorbildlich.

Gegenüber unseren Kunden verhielt er sich immer sehr freundlich und sehr zuvorkommend. Er war stets bereit auf die vielfältigen an ihn herangetragenen Wünsche aufmerksam und sorgfältig einzugehen. Wir bescheinigen, dass Herr Lotodé ehrlich, fleißig und pünktlich war.

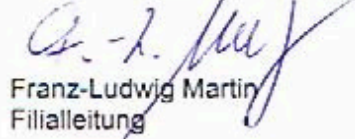
Herr Lotodé verlässt unser Unternehmen, wie vereinbart, zum Ende seines Praktikums.

Wir danken Herrn Lotodé für die sehr gute Zusammenarbeit und tatkräftige Unterstützung und wünschen ihm für die Zukunft alles Gute und weiterhin viel Erfolg.

Thalia ist die Buchhandlung, die das Buch zum Leben erweckt. In der Thalia ist eine der neuen Töne der Zeit und der Menschheit.

Karlsruhe 30.11.2014

Thalia Universitätsbuchhandlung GmbH



Franz-Ludwig Martin
Filialleitung

Traducere neoficială – pentru claritate

Adeverință de participare – Steinbeis Business Academy / Steinbeis Hochschule Berlin

Domnul Lotodé Baptiste a participat cu succes la seminarul de specialitate:

„Cu o voce puternică pentru o prezență puternică”

Conținutul seminarului:

- Îngrijirea vocii
- Îmbunătățirea pronunției
- Creșterea nivelului de confort în vorbire
- Comunicare direcționată și condusă vocal
- Îmbunătățirea percepției propriului limbaj corporal
- Creșterea competențelor și a încrederii în sine prin utilizarea adecvată a vocii

Durata: 7 ore

Gernsbach, 06.10.2012

Birgit Gaida

Director

Steinbeis Business Academy

Prof. Dr. Peter Dohm

Director

Steinbeis Business Academy

Teilnahmebescheinigung

Herr

Lotodè Baptiste

hat am Fachseminar

„Mit starker Stimme zum starken Auftritt.“

erfolgreich teilgenommen.

Inhalte:

- Stimmpflege
- Verbesserung der Aussprache
- Verbesserung des Wohlfühls beim Sprechen
- Zielgerichtete und stimmgelenkte Kommunikation
- Verbesserung des eigenen Körpergefühls
- Wachsende Kompetenzwirkung und Selbstsicherheit durch entsprechenden Stimmeinsatz

Umfang: 7 Stunden



Birgit Gaida
Direktorin
Steinbeis Business Academy

Gernsbach, 06.10.2012



Prof. Dr. Peter Dohm
Direktor
Steinbeis Business Academy

Traducere neoficială – pentru claritate

Adeverință de practică – BARMER GEK

Cu domnul Lotodé a fost convenit un stagiul de practică în perioada 15.08.2011 – 09.09.2011. Din motive de sănătate, acesta a putut începe stagiul abia la data de 22.08.2011.

Pe parcursul stagiului de practică au fost transmise următoarele conținuturi:

- Introducere în atribuțiile asigurărilor sociale
- Amenajarea unui post de lucru la calculator
- Servicii ale sistemului de asigurări medicale legale, inclusiv exemple practice din domeniile protezelor dentare, gestionarea dosarelor de accidente, verificarea asigurării familiale
- Promovarea și atragerea de noi membri

Domnul Lotodé a manifestat interes față de diferitele domenii de activitate. A fost mereu atent și dornic să învețe. În relația cu angajații, s-a comportat permanent politicos și s-a integrat bine în echipa sucursalei.

Pentru continuarea parcursului său școlar și pentru alegerea profesională ulterioară îi dorim mult succes.

Cu stimă,

Michael Sälzler
Director regional
BARMER GEK – Sucursala Rastatt
Data: 09.09.2011

BARMER GEK · Postfach 1162 · 76401 Rastatt

Bezirksgeschäftsstelle

Rastatt

Herr
Baptiste Lotode
Kanalstr. 3
76437 Rastatt

Ihr Gesprächspartner Michael Sälzler
☎-Durchwahl 0800 332060 30-6451 *)
Telefax 0800 332060 30-6499 *)
michael.saelzler@barmer-gek.de

Datum 09.09.11

Praktikumsbescheinigung

Mit Herrn Lotode hatten wir ein Praktikum vom 15.08.2011 bis 09.09.2011 vereinbart. Aus gesundheitlichen Gründen konnte er dieses Praktikum erst am 22.08.2011 antreten.

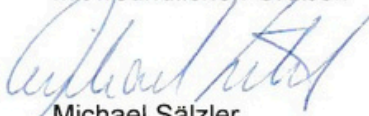
Im Verlauf des Praktikums wurden folgende Inhalte vermittelt:

- Einführung in die Aufgaben der Sozialversicherung
- Aufbau eines Computerarbeitsplatzes
- Leistungen der gesetzlichen Krankenversicherung incl. Fallbeispiele aus den Bereichen Zahnersatz, Unfallsachbearbeitung, Prüfung der Familienversicherung
- Werbung und Gewinnung neuer Mitglieder

Herr Lotode war interessiert an den verschiedenen Aufgabenfeldern. Er war stets aufmerksam und lernbereit. Zu den Mitarbeitern war er stets höflich und fügte sich gut in das Team der Geschäftsstelle ein.

Für seine weitere schulische Ausbildung und die daran anschließende Berufswahl wünschen wir ihm viel Erfolg.

Mit freundlichen Grüßen


Michael Sälzler
Bezirksgeschäftsführer

BARMER GEK
Kaiserstr. 58/1
76437 Rastatt

☎-Zentrale 0800 332060 30-6450 *)

Unsere Öffnungszeiten:

Montag	09.00 - 13.00 Uhr
Dienstag	09.00 - 17.00 Uhr
Mittwoch	09.00 - 15.00 Uhr
Donnerstag	09.00 - 17.00 Uhr
Freitag	09.00 - 13.00 Uhr
und nach Vereinbarung	

Bankverbindung
Commerzbank Karlsruhe (BLZ 660 400 18) 229491600

*) Anrufe aus dem deutschen Fest- und Mobilfunknetz
sind für Sie kostenfrei