

Sprawozdanie z praktyki Erasmus+

Monika

Od 25 lipca do 25 września 2018r. odbywałam praktyki Erasmus+ na stanowisku recepcjonistki w hotelu Costa Calero Talaso & SPA w Hiszpanii, Lanzarote. Przez cały okres praktyk obsługiwałam klientów SPA w różnych językach i poznawałam funkcjonowanie jednego z największych i najważniejszych hoteli na wyspie.

Na samym początku w ramach praktyk zostałam zapoznana z miejscem pracy oraz przeszkolona przez doświadczonych pracowników. Czas szkolenia i zapoznawania się z procedurami obowiązującymi w obiekcie trwał około tygodnia. W tym czasie nauczyłam się przede wszystkim wykonywać czynności związane z obsługą klientów: sprzedawać bilety do SPA, karnety miesięczne i usługi - bony podarunkowe, masaże i zabiegi; informować klientów o bieżącej ofercie oraz zasadach obowiązujących w obiekcie; przyjmować zapisy na zabiegi, komunikować się z terapeutami, obsługiwać telefon recepcji oraz system komputerowy.

Przez dwumiesięczny okres praktyki poznałam funkcjonowanie hotelu i utrzymywałam kontakt z pracownikami całego obiektu - główną recepcją hotelu, działem technicznym i dyrekcją poszczególnych działów. Głównymi językami komunikacji był hiszpański oraz angielski.

Dużym atutem i ciekawym elementem mojej pracy było zróżnicowanie klientów, którzy odwiedzali obiekt - byli to nie tylko turyści, ale też rezydenci i lokalna społeczność. Podczas praktyki stale doskonaliłam dwujęzyczne umiejętności komunikacyjne, uczyłam się jak rozpoczynać rozmowę z klientami oraz jakie zachowania są pożądane w kontakcie z klientami z różnych kultur.

Czasami musiałam radzić sobie z problemami, np. przyjmowaniem skarg klientów, barierą językową, czy awariami na terenie obiektu. Jednak zawsze mogłam porozmawiać o takich sytuacjach z mentorem, dzięki czemu później uczyłam się jak efektywniej radzić sobie z podobnymi problemami w przyszłości.

Praktykę oceniam bardzo pozytywnie - zarówno wsparcie ze strony mentora i pracowników, mój zakres obowiązków, jak i jej przebieg. Dzięki temu doświadczeniu rozwinęłam się językowo, kulturowo i nauczyłam się wiele na temat specyfiki pracy w obszarze turystyki i usług. Wiem również, że w przyszłości dałabym sobie radę w pracy na podobnym stanowisku, w wielojęzycznym i wielokulturowym środowisku.