

SPRAWOZDANIE Z PRZEBIEGU PRAKTYKI ERASMUS +

W terminie od 15.06.2019 do 15.09.2019 odbyłam praktyki w firmie Aston & Wolf w mieście Bilbao w Hiszpani. Jest to firma, której podmiotem działalności jest zarządzanie wynajmem mieszkań dla turystów w Bilbao i okolicy, a także obsługa klienta. Nawiązują oni kontakt z właścicielami mieszkań, którzy chcą przeznaczyć swoją posiadłość na wynajem turystyczny, ale brakuje im czasu aby wszystko zorganizować i kontrolować. Aston & Wolf obsługuje kontakt z turystami poprzez platformy takie jak AirBnB, Booking.com, Expedia i Tokeet, a także zajmuje się organizacją przyjazdu gości oraz dba o czystość mieszkań (współpraca z firmą sprzątającą).

Podczas odbywania praktyk miałam okazję dokładnie zapoznać się ze środowiskiem pracy w firmie zagranicznej. Pracowałam od poniedziałku do piątku po 6 godzin co umożliwiło mi codzienną obserwację pracowników i ich zadań. Miałam okazję również asystować managerowi firmy oraz pomagać mu w drobnych zleceniach. Do moich głównych obowiązków należała obsługa klienta w języku angielskim i hiszpańskim a także witanie gości odwiedzających Bilbao. Musiałam również wprowadzać dane turystów do hiszpańskiego rejestru osób przyjezdnych. Dowiedziałam się, że każde mieszkanie ma swoją licencję i jest zarejestrowane (tylko w taki sposób wynajem w Hiszpani jest legalny). Ponadto zapoznałam się z prawem obowiązującym w Aston & Wolf oraz z procesem i przepływem informacji w obrębie instytucji. Przygotowywałam też raporty z przyjazdów gości w Excelu, a także przypomniałam sobie główne zasady pracy z Excelem. Poznałam również platformy poprzez które Aston & Wolf komunikuje się z turystami (Booking.com, Expedia, Airbnb).

Praktyka w firmie Aston & Wolf była dla mnie bardzo cennym doświadczeniem i możliwością sprawdzenia się. Zyskałam wiedzę na temat organizacji pracy, ale przede wszystkim bardzo szybko podszkoliłam język hiszpański, którym posługiwałam się w kontakcie z pracownikami. Dzięki pracy w zakresie obsługi klienta nauczyłam się jak zdobywać klienta (w tym przypadku turystę wynajmującego u nas mieszkanie) oraz w jaki sposób formułować wiadomości w języku angielskim i hiszpańskim, tak aby były utrzymane w formalnym ale przyjaznym tonie. Mogłam wykorzystać zdobyte już na wcześniejszych studiach umiejętności redaktorskie tworząc przewodniki dla turystów.