

Sprawozdanie z praktyki Erasmus+

W okresie od 15 czerwca do 15 września 2019 r. odbywałam praktyki Erasmus+ w firmie Aston & Wolf w Bilbao, Hiszpanii. Aston & Wolf to niewielka, lecz prężnie rozwijająca się agencja, która zajmuje się wynajmem apartamentów w Hiszpanii oraz obsługą przyjeżdżających do nich turystów.

Moim zadaniem był przede wszystkim kontakt z klientami, którzy rezerwowali nasze noclegi przez różne strony internetowe. Zostałam przeszkolona z obsługi stron i aplikacji takich jak Airbnb, Booking, Expedia oraz Tokeet, z których do tej pory korzystałam tylko jako gość, a teraz również poznałam ich działanie od strony gospodarza. Moja praca polegała głównie na komunikowaniu się z gośćmi przed ich przyjazdem (w języku angielskim oraz hiszpańskim), odpowiadając na ich pytania dotyczące samych mieszkań oraz miasta, organizowaniu ich przyjazdu i następnie zapoznawaniu ich z wybranym mieszkaniem oraz wszelkiego rodzaju pomoc w zaakomodowaniu się, udzielanie lokalnych wskazówek, rekomendacji... Po zakończeniu obsługi turystów w ciągu dnia, moim zadaniem były również kwestie organizacyjne, takie jak przygotowywanie raportu przyjazdów na następne dni czy praca nad tzw. "instrukcjami obsługi" apartamentów w języku angielskim, oraz tłumaczenia naszych ogłoszeń na angielski na różnych stronach internetowych.

W tej pracy kluczowa dla mnie była przede wszystkim możliwość obcowania z żywym językiem, co znacznie przelożyło się na moje umiejętności w obu językach (hiszpański i angielski). Kontakt z turystami z całego świata jest w tej pracy na porządku dziennym, więc mogłam ćwiczyć język z angielskimi oraz hiszpańskimi "native'ami". Ciekawym doświadczeniem było również obserwowanie rozwoju firmy, która w przeciągu kilku miesięcy rozrosła się na inne regiony w Hiszpanii oraz pomnożyła liczbę swoich nieruchomości. Wraz ze wzrostem zainteresowania Krajem Basków, wynajem turystyczny jest dziś tutaj znaczącą i prężnie funkcjonującą niszą biznesową. Pozytywnym zaskoczeniem była również oferta kontynuowania współpracy od firmy, którą oczywiście przyjąłam.