

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Ma photo

Nom / Prénom : TORRES Lizeth

J'étudie : B.T.S Tourisme

Je viens de : Mauguio

Mon âge : 20 ans



Logo de mon entreprise



MON STAGE

Nom de l'entreprise : AC Hotel by Marriott Alicante

Adresse : Avinguda d'Elx, 3, 03008 Alacant, Alicante

Ville : Alicante

Pays : Espagne

Dates du stage : 09/05/23 - 09/07/23



Drapeau de mon pays
d'accueil

MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Missions et activités durant le stage :

Durant mes stages j'ai effectué différentes missions et activités qu'ils m'ont donné dès le premier jour :

- Appeler et répondre au téléphone était ma première mission dès le premier jour
- Attention au client
- Lire le règlement de l'hôtel et voir les différentes fonctions selon les horaires, mais aussi faire connaissance des différents logiciels

Petit à petit, de plus en plus de choses :

- Faire connaissance de l'hôtel
- Check - out, Check - in
- Registre des clients, réservations, organisations des salles et facturation, caisse
- Présentation de la ville avec plan, proposer des lieux aux clients
- Réaliser des cartes de bienvenue, aider de temps en temps avec les bagages

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

LES COMPÉTENCES ACQUISES

Durant mon stage j'ai acquis différentes compétences qui vont aider à obtenir mon Bts :

- Organisation de l'espace d'accueil
- Accueillir le client et prendre en charge des clients étrangers, pratiquer l'écoute active du client
- Rédiger l'offre, Finaliser la vente, caractériser la demande du client
- Assurer une veille informatique, mettre à jour les bases d'information et archiver l'information

RECOMMANDATIONS STAGE

Oui, je recommanderais ce stage, car on apprend à traiter avec des clients différents, chacun avec un caractère plus ou moins fort, on apprend la réalité du travail, à gérer les imprévus, mais surtout à travailler en équipe.

MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

Visites et découvertes :

- Ile de Tabarca.
- Balcon méditerranéen Benidorm.
- Différents lieux de la ville :
 - La plage Postiguet
 - Le château Santa Barbara
 - Mercado Central
 - Port d'Alicante
 - Musée archéologique d'Alicante
 - Différents places de la ville
 - Fêtes de la ville, Cathédral d'Alicante

Langue de travail :

Espagnol

Autres langues pratiquées :

Anglais
Français

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Photo de mon établissement d'accueil



Photo de la ville / région



Photo de moi en action au travail

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce que cela m'a apporté :

Tant sur le plan professionnel que personnel, je peux dire que cette expérience m'a donné beaucoup de confiance en moi, laissant de côté la timidité face à un client et lors de l'appel ou de la réponse au téléphone. Mais aussi être plus autonome et organisé avec mes notes ou mon travail hôtelier, mais surtout responsable avec mon travail, c'est sans aucun doute une expérience que je vivrais encore et encore sans y penser.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

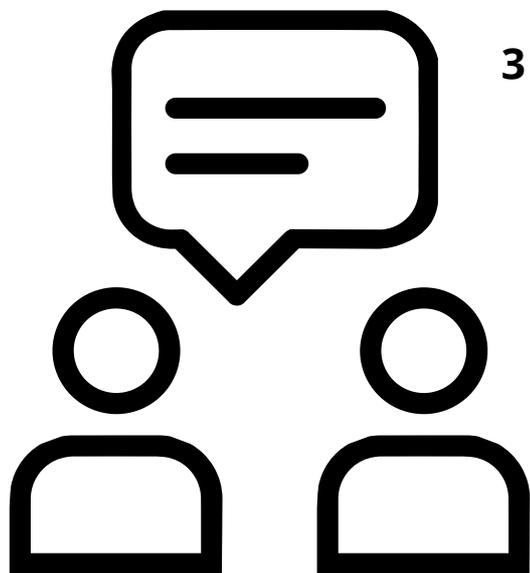
MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Les difficultés que j'ai rencontrées, comment je les ai dépassées :

Personnellement, la plus grande difficulté que je pourrais avoir est l'anglais. Pour la surmonter, ils m'ont recommandé un livre, que j'ai lu et j'ai commencé à étudier un peu plus par moi-même.

L'impact sur ma maîtrise des langues :

En ce qui concerne l'utilisation de la langue, puisque c'est ma langue maternelle, je n'ai pas eu de problème, mais comme dans chaque hôtel, il n'y a que des clients espagnols, sinon anglais, etc. Si nous parlons une autre langue, comme l'anglais, cela c'était un peu compliqué au début de les comprendre mais petit à petit j'ai pu comprendre de plus en plus cela m'a permis d'apprendre de nouveaux mots et grâce au vocabulaire appris en cours j'ai pu me débrouiller pas parfaitement mais assez. Il y avait aussi des français, il y avait un peu de tout.



3 mots pour résumer mon expérience



Incroyable



Amusant



Inoubliable