

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

Nom / Prénom : Diant Inès

J'étudie : En BTS Tourisme

Je viens de : Montpellier

Mon âge : 19 Ans



Ma photo



Logo de mon entreprise



MON STAGE

Nom de l'entreprise : Hotel Princesa Yaiza

Adresse : Avenida de Papagayo 22, 35580 Playa Blanca , Lanzarote

Ville : Playa Blanca

Pays : Espagne, Ile de Lanzarote

Dates du stage : Du 08 Mai 2023 au 08 Juillet 2023



Drapeau de mon pays
d'accueil

MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Missions et activités durant le stage :

J'ai effectué les check-In et Check Out . Je fus aussi chargé de répondre à la demande client que ce soit en physique ou par téléphone. Je devais également réserver les restaurants à la carte de l'hôtel ainsi que les taxis . J'ai aussi pu vendre des extras comme le spa ou la thalassothérapie ou des services supplémentaires de l'hôtel . Je devais aussi retranscrire la satisfaction des clients . Cela consistait à également prendre les plaintes des clients. J'ai aussi dû utiliser l'outil informatique, notamment les logiciels de l'hôtel. J'ai aussi la possibilité de joindre les différents départements de l'hôtel en fonction de la demande client.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

LES COMPÉTENCES ACQUISES

J'ai ainsi pu acquérir:

- La Gestion Relation Client
- Informatique (système de réservation de l'hôtel)
- Linguistique (Anglais et Espagnol)
- Vente (extras ou service aditionelle ou produits touristiques)

RECOMMANDATIONS STAGE

Je recommande ce stage, car d'une part il permet de découvrir le métier de réceptionniste dans un hôtel cinq étoiles. Ce qui nous permet de mieux cerner les attentes et demande du métier en question. De plus ce stage permet d'apprendre plusieurs compétences essentielles dans le secteur touristique comme notamment les langues Anglaise et Espagnol. Et enfin ce stage sera une très bonne expérience professionnelle et personnelle.

MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

Visites et découvertes :

- Visite du Parc National de Timanfaya
- Visite du Lago Verde
- Visite du jardin des Cactus
- Viste de la plage papagayo et caleton blanco
- Découverte des spécialités culinaire canariennes

Langue de travail :

- Anglais
- Espagnol

Autres langues pratiquées :

- Français (en fonction de la clientèle)

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Photo de mon établissement d'accueil

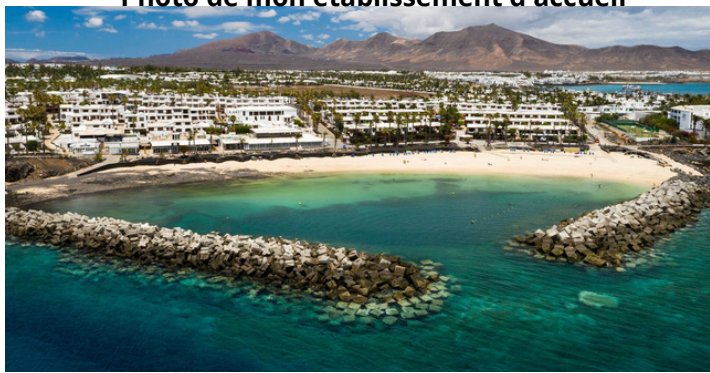


Photo de la ville / région



Photo de moi en action au travail

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce que cela m'a apporté :

J'ai ainsi pu vivre une expérience professionnelle unique et très enrichissante .
J'ai pu rencontrer des personnes incroyables . J'ai aussi beaucoup appris autant
sur le plan professionnel mais aussi personnel. J'ai également acquis de
nombreuses compétences . Et j'ai eu la possibilité de m'améliorer en Anglais et
en Espagnol.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

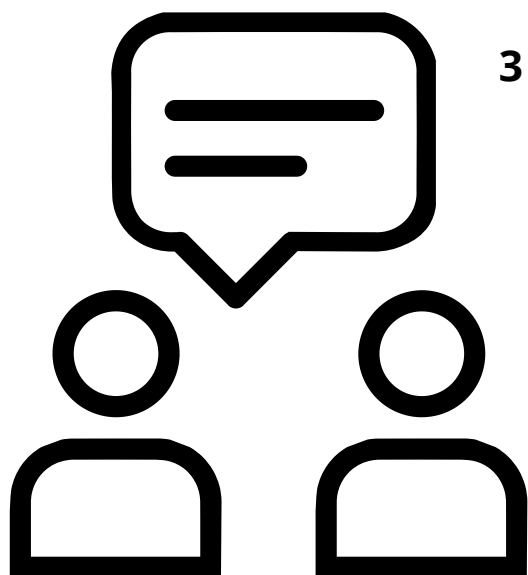
MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

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

Il m'est arrivé durant la première semaine de douter complètement de mes capacités et de manquer de confiance en moi . Mais j'ai su me reprendre en main en me laissant le temps d'apprendre et l'équipe de la réception ma beaucoup aider notamment le chef de l'hôtel qui a pris le temps de me rassurer de m'encourager . Et pour ce qui est de ma timidité j'ai su la surmonter jour après jour .

L'impact sur ma maîtrise des langues :

J'ai ainsi pu m'améliorer en Anglais et Espagnol car j'ai appris beaucoup de vocabulaire . Ce fut très enrichissant .



3 mots pour résumer mon expérience

1

Incroyable

2

Enrichissante

3

Inoubliable