

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Nom / Prénom : Lola Munier

J'étudie : 1ère année de BTS Tourisme

Je viens de : Montpellier

Mon âge : 21 ans



MON STAGE

Nom de l'entreprise : EME Catedral Mercer Hotel *****

Adresse : Calle Alemanes, 27

Ville : Séville

Pays : Espagne

Dates du stage : Du 08 mai au 08 juillet 2023



MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Missions et activités durant le stage :

Durant mon stage de réceptionniste au sein de l'hôtel EME Catedral Mercer, j'ai pu effectuer les tâches suivantes :

- Accueillir les clients en diverses langues et répondre à leurs questions au comptoir, par téléphone et sur les sites internet (booking, expedia)
- Réaliser les check-in et check-out des hôtes, les accompagner au sein de l'hôtel et assurer un suivi personnalisé durant leur séjour
- Informer et vendre des prestations proposées par l'hôtel (bar, restaurant, spa)
- Présenter aux clients les atouts touristiques de la ville sur une carte et les meilleures recommandations de l'hôtel en s'occupant de leur réservation
- Envoyer des mails personnalisés avant, pendant, et après le séjour afin de s'assurer de la satisfaction du client.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

LES COMPÉTENCES ACQUISES

Sur le point professionnel j'ai pu en apprendre énormément et m'enrichir :

- J'ai appris à accueillir et accompagner des touristes étrangers de manière professionnelle en langue étrangère (espagnol, anglais) ainsi qu'en français
- Travailler à la réception m'a permis de découvrir le fonctionnement d'un hôtel, la polyvalence de mon poste mais aussi de développer mes compétences informatiques en utilisant et maîtrisant le système de réservation de l'hôtel
- Je suis capable de présenter, proposer et vendre aux clients des offres touristiques.

RECOMMANDATIONS STAGE

Je recommande ce stage particulièrement pour ceux qui veulent approfondir leur espagnol tout en découvrant l'hôtellerie haut de gamme dans cet hôtel 5 étoiles en plein cœur de Séville. On y apprend la variété du métier ainsi que la rigueur exigée par ces hôtels mais surtout, l'utilisation constante de l'espagnol (l'Andalou à Séville) vous permet de progresser très rapidement. De plus, vous séjournerez dans la capitale de l'Andalousie qui est l'une des plus belles régions d'Espagne !



MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

Visites et découvertes :

- Visite de la cathédrale de Séville avec sa célèbre tour "La Giralda", et du palais royal "El Real Alcazar"
- Dégustation de tapas andalous
- Découverte de la Plaza de España et de ses spectacles de flamenco
- Journée au bord de la mer de Cadix
- Visite du canyon de "El Chorro", connu pour sa grande via Ferrata "Caminito del Rey"

Langue de travail :

- Espagnol



Autres langues pratiquées :

- Anglais
- Français



TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Photo de mon hôtel



Photo de la ville de Séville

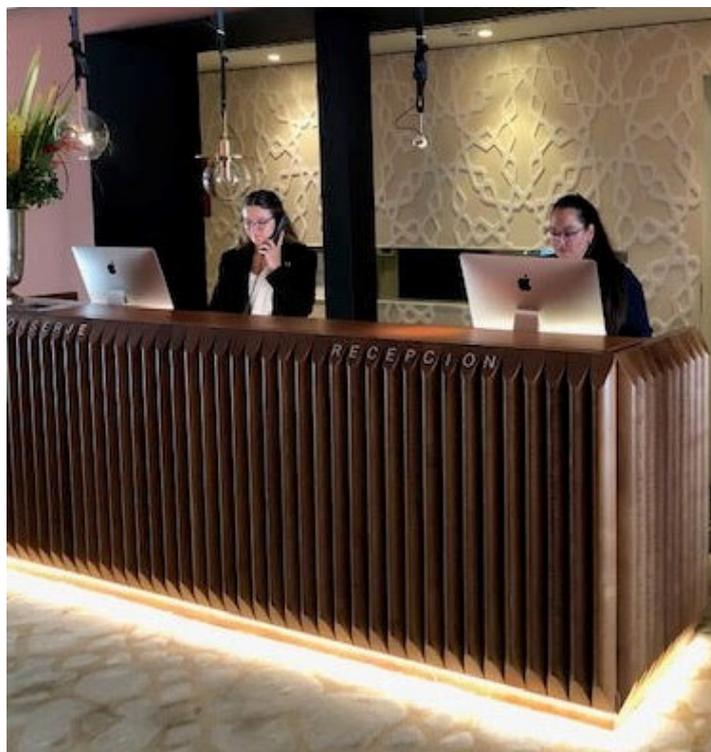


Photo prise lors de mon stage

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce que cela m'a apporté :

Ce stage en Erasmus m'a également apporté beaucoup sur le plan personnel car cela a été ma première expérience de ce que représentait travailler et vivre à l'étranger. J'ai vécu dans un pays que je ne connaissais pas, ou du moins peu, avec une langue qui était assez compliquée au début et ainsi j'ai pu tester mes limites et réaliser que j'étais capable de m'adapter dans un autre pays. Cela m'a demandé beaucoup de patience, de compréhension, et de concessions pour vivre dans un tout nouvel environnement mais cela m'a aussi fait grandir et persévérer.

Pour finir, j'ai également pu découvrir énormément de personnes, entre mes collègues, les stagiaires ou le personnel de l'hôtel, qui étaient toujours heureux de m'aider à m'intégrer, ou de me faire découvrir un peu plus la culture andalou !

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

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

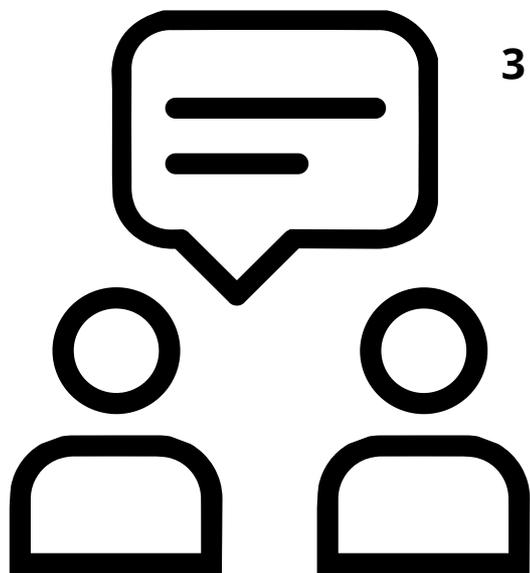
La première grande difficulté a été l'espagnol : les premières semaines cela a été compliqué de bien comprendre ou communiquer car j'avais quelques lacunes. Mais à force de l'écouter, de le parler, et avec beaucoup de compréhension de mes collègues, j'ai rapidement progressé et cela m'a énormément aidé à m'intégrer.

Ensuite, comme dans tout travail, j'ai eu quelques désillusions dans la répétition des tâches effectuées, ce qui est dû à l'exigence d'un hôtel 5 étoiles, mais j'ai pu échanger avec ma tutrice et trouver des compromis afin que cela se passe au mieux.

Enfin, ce qui est dur pour tous je pense, est la distance avec ses proches, mais j'ai pu garder contact quotidiennement et bien m'entourer à Séville !

L'impact sur ma maîtrise des langues :

Je pense que sans ce stage de deux mois je n'aurais jamais pu progresser aussi vite et acquérir ce niveau en espagnol. En effet, la compréhension avec les clients ou mes collègues était tellement essentielle que cela m'a fait m'améliorer quotidiennement. A la fin de mon stage, il m'arrivait même de penser en espagnol avant le français !



3 mots pour résumer mon expérience



Inoubliable



Découverte



Partage