

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Nom / Prénom : Duffaut Eloise

J'étudie : BTS tourisme

Je viens de : Montpellier

Mon âge : 19 ans



MON STAGE

Nom de l'entreprise : Hotel Arts Ritz Carlton Barcelona

Adresse : Calle de la Marina 19-21

Ville : Barcelone

Pays : Espagne

Dates du stage : 8/05-10/07



Drapeau de mon pays
d'accueil

MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Missions et activités durant le stage :

Au cours de mon stage j'ai :

- résolu des Pick up et des queue
- inspecter les Turndown
- crée des WOW stories
- participé aux line up et transmettre les informations pertinentes a mon équipe
- contrôlé le Guest Voice
- effectué la facturation et le contrôle des aménités
- fais des lateral service en réception

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

LES COMPÉTENCES ACQUISES

- C1 : organiser l'espace d'accueil
- C3 : pratiquer une écoute active du client
- C4 : caractériser la demande du client
- C10 : analyser la prestation vendue
- C11 : prendre en charge un groupe de touriste

RECOMMANDATIONS STAGE

Je recommande à 100% cet hôtel pour un stage, outre le fait que les équipes sont géniales, accueillantes, et bienveillante. Le fait qu'ils prennent des stagiaires toutes les deux semaines est un réel avantage, vous vous retrouverez avec des personnes dans la même situation que vous et ainsi pouvoir faire de nouvelles rencontres.

MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

Visites et découvertes :

- Sagrada Familia
- La Rambla
- Marché de la Boqueria
- Parc Guell
- Casa Milà
- Casa Battlo
- Ikono experience
- Tossa de Mar
- Sitges
- Arc de Triumph
- Parc de la Ciutadella
- Moko Museum
- Camp Nou
- Estadi olímpic lluis Companys
- Magic fountain Montjuïc
- Aquarium de Barcelona
- Quartier Gothique
- Barceloneta
- Bunker del Carmen
- Plaça Espanya
- Plaça Catalunya
- San Juan

Langue de travail :

- Anglais
- Espagnol

Autres langues pratiquées :

- Catalan

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

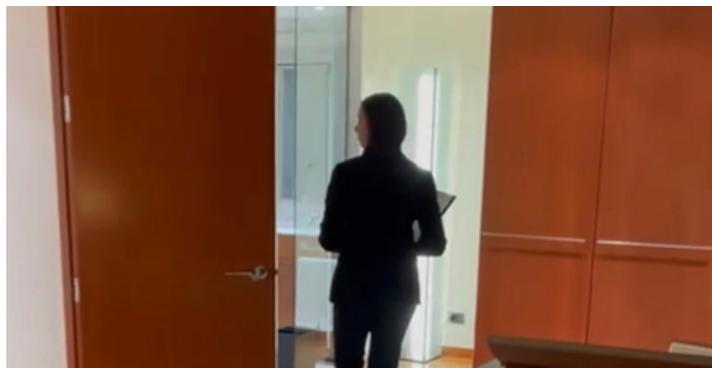


Photo de moi en action au travail



Photo de la ville / région



Photo de mon établissement d'accueil

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce que cela m'a apporté :

Faire mon stage à l'hôtel Arts Ritz Carlton a été une des expériences les plus enrichissantes que j'ai pu vivre jusqu'à présent, autant humainement parlant que professionnellement parlant.

Professionnellement, j'ai appris comment faire face à des situations d'urgence, prendre des initiatives, des compétences qui me serviront pour ma future carrière professionnelle.

Personnellement parlant, je me suis découvert un réel coup de cœur pour cette ville magnifique mais également pour ses habitants plus qu'accueillants et souriants.

En plus d'avoir pu étendre mon réseau, je repars de Barcelone avec des souvenirs pleins la tête et des rencontres qui resteront à vie dans mon cœur.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

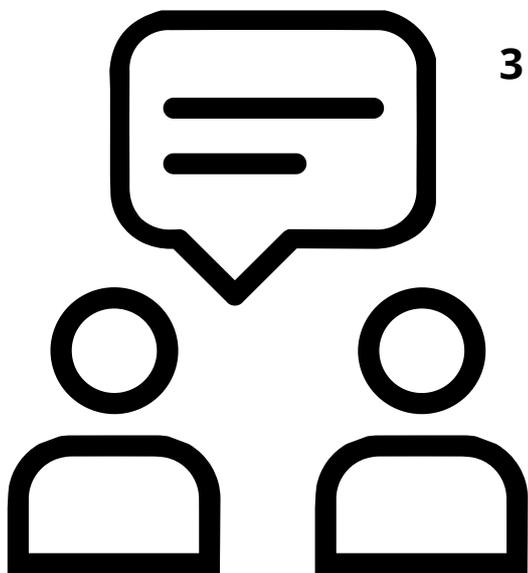
Les difficultés que j'ai rencontrées, comment je les ai dépassées :

J'ai eu quelques difficultés à comprendre le département dans lequel j'ai été associé, en effet au début je pensais que je faisais les tâches les plus ingrates (nettoyer des moquettes, les sécher...) mais je me suis rendu compte que c'était cela le département de Housekeeping, un des postes les plus importants dans un hôtel de luxe, puisque c'est ici que l'on doit représenter l'excellence de l'hôtel autant dans les chambres que dans les parties publiques.

Quand j'ai compris cela j'ai tout de suite mieux compris mon rôle et par conséquent mieux compris comment donner le meilleur de moi-même pour assurer la qualité de service de cet hôtel.

L'impact sur ma maîtrise des langues :

Les débuts en espagnol ont été un peu compliqués, par peur de dire des bêtises ou de ne pas réussir à m'exprimer, mais l'équipe dans laquelle j'étais m'ont aidé à passer cette barrière de la langue, de tenter en espagnol ne peut être que bénéfique.



3 mots pour résumer mon expérience



Enrichissant



Inoubliable



Unique