

## TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

Nom / Prénom : GAVEN-JOLIMAY Cantin

J'étudie : BTS TOURISME

Je viens de : Lansargues

Mon âge : 18 ans



Ma photo



Logo de mon entreprise

### MON STAGE

Nom de l'entreprise : Delphi Resort

Adresse : Tonatleva, Leenaun, Co. Galway

Ville : Leenaun

Pays : Irlande

Dates du stage : du 8/05/2023 au 8/07/2023



Drapeau de mon pays  
d'accueil

### MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

#### Missions et activités durant le stage :

- Répondre au téléphone
- Répondre aux messages sur les plateformes
- Echanger avec la clientèle
- S'assurer de la satisfaction et du bien séjour des clients
- Gérer les arrivés et les départs des clients
- Gérer le stock de produits à la réception
- S'assurer que le fond de caisse est correct
- Vérifier les réservations avant l'arrivée des clients
- Encaisser les clients

## TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

### LES COMPÉTENCES ACQUISES

- Meilleure gestion relation client
- Echanges plus fluides avec les clients
- Trouver des solutions rapidement dans des situations sous pression
- Meilleure maîtrise des outils numériques

### RECOMMANDATIONS STAGE

Je ne recommanderai pas ce stage pour des personnes qui aiment la ville ou celles qui sont fragiles émotionnellement(attachement famille...), car l'établissement est loin de tout (minimum 1 heure de trajet en voiture) cependant le cadre naturel est riche et appréciable. Mes collègues de travail étaient très bienveillants et très agréables ce qui m'a permis de beaucoup apprendre avec eux. Concernant les supérieurs hiérarchiques, ils ne sont pas très à l'écoute du personnel mais très sympathiques eux aussi. Posez plus de questions lors des entretiens concernant le logement(etc...) car ce n'est pas fait pour tout le monde!

### MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

#### Visites et découvertes :

- Galway
- Nature Irlandaise
- Westport

#### Langue de travail :

Anglais

#### Autres langues pratiquées :

Français

## TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Photo de mon établissement d'accueil



Photo de la ville / région

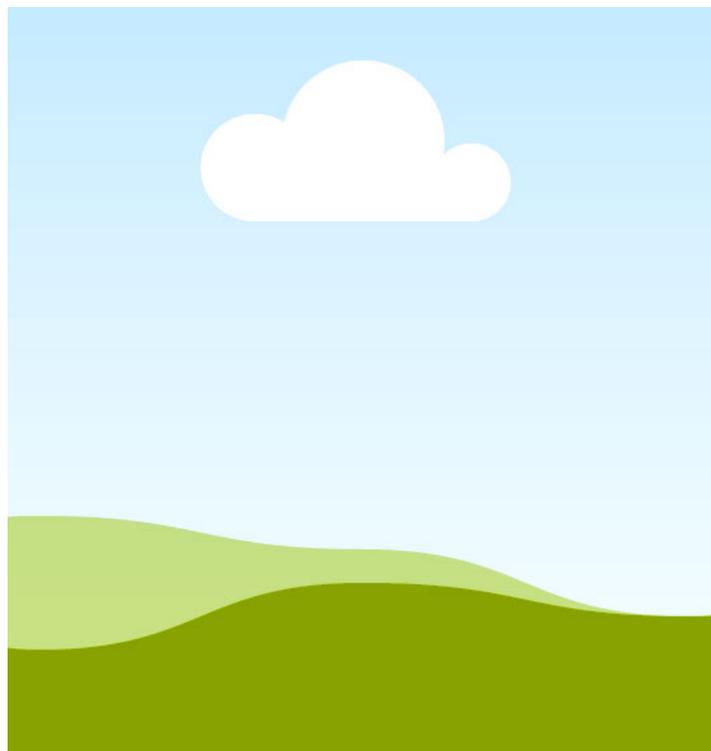


Photo de moi en action au travail

### MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

#### Ce que cela m'a apporté :

Cette expérience m'a permis de prendre en maturité en me mettant des responsabilités que je n'avais pas l'habitude d'avoir au lycée ou même dans la vie de tous les jours.

D'un autre côté, cela m'a aussi permis de prendre plus confiance en moi grâce aux nombreuses conversations que l'on a dans la journée avec la clientèle.

J'ai aussi pu développer mes connaissances en informatique en utilisant les plateformes en ligne de l'hôtel mais aussi grâce à l'outil HOTSOFTE qui permet de visualiser les réservations de l'établissement.

## TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

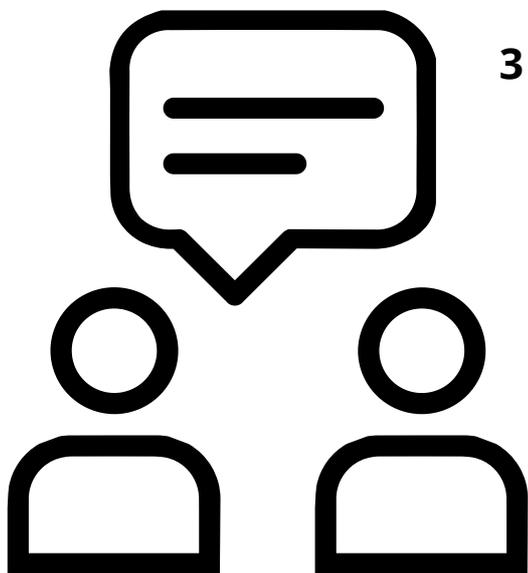
### MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

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

J'ai fais face à des difficultés lors de mon stage lorsque mes collègues de travail et moi même avions des groupes avec un grand nombre de personnes arrivant en même temps. J'ai trouvé cela très impressionnant au départ et puis avec de l'organisation et du travail d'équipe j'ai su palier à cette appréhension. Nous avons aussi eu des clients qui n'étaient pas agréable voir irrespectueux envers nous(le personnel) mais j'ai vite appris à ne pas prendre les choses personnellement car je ne doute pas de mes compétences et de mon travail.

#### L'impact sur ma maîtrise des langues :

Concernant mon anglais j'ai pu remarqué que échanges sont plus fluides avec les clients et que mon vocabulaire s'est aussi développé.



#### 3 mots pour résumer mon expérience



Découverte



Coopération



Responsabilités