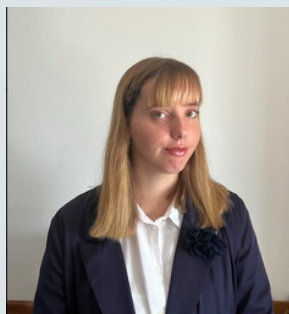


TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



Ma photo

Nom / Prénom : GRASSET Roxane

J'étudie : BTS Tourisme

Je viens de : Montpellier

Mon âge : 19 ans

GLORIA
Thalasso & Hotels



MON STAGE

Nom de l'entreprise : Gloria Palace Royal Hotel & Spa

Adresse : Playa Amadores, C. Tamara, 1, 35130 Mogán, Las
Palmas, España

Ville : Municipalité de Mogán

Pays : Espagne

Dates du stage : 08 mai au 08 juillet 2023.



MON EXPÉRIENCE PROFESSIONNELLE

Missions et activités durant le stage :

J'étais en charge de la réception de l'hôtel. Je m'occupais de faire l'accueil des arrivées et des départs des clients : c'est-à-dire les check-in et les check-out qui étaient les missions les plus importantes au sein de mon stage. Je devais également répondre aux différentes demandes et interrogations des clients au comptoir mais aussi par téléphone et par mail. Je m'occupais de l'organisation de la réception, je réalisais les brochures à venir pour les clients et chaque fin d'après-midi, je faisais des appels de courtoisie pour m'assurer de la satisfaction client.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

LES COMPÉTENCES ACQUISES

- Maîtrise des langues étrangères
- Maîtrise des logiciels informatiques
- Maîtrise de la communication orale et de la relation client
- Maîtrise de l'organisation

RECOMMANDATIONS STAGE

Certainement, je recommanderai l'entreprise dans laquelle j'ai effectué mon stage car j'ai pu réaliser de nombreuses tâches variées de la réception ce qui fut enrichissant pour ma part, il y a eu un bon accueil et entraide de la part de la hiérarchie et des collègues.

MON EXPÉRIENCE CULTURELLE

Visites et découvertes :

- Les Dunes de Maspalomas
- La plage d'Amadores et le centre de Puerto Rico
- Le port de Mogán
- La capitale de Las Palmas de Gran Canaria

Langue de travail :

Anglais et Espagnol

Autres langues pratiquées :

Français et Italien

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE



MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

Ce que cela m'a apporté :

J'ai acquis le développement de mes compétences que j'ai acquises au lycée et ainsi j'ai pu les mettre en pratique de manière concrète. De plus, cela m'a renforcé de manière considérable au niveau de la connaissance des langues étrangère (anglais et espagnol). Cela m'a apporté une ouverture sur le monde en rencontrant des personnes qui venait de tout les horizons. Cela m'a permis aussi de vaincre ma timidité naturelle en renforçant mes techniques de communication. Enfin, cette expérience m'a renforcé mon projet professionnelle dans la relation client et dans la mise en oeuvre des langues étrangère au quotidien.

TEMOIGNAGE ERASMUS STAGE

MON EXPÉRIENCE PERSONNELLE

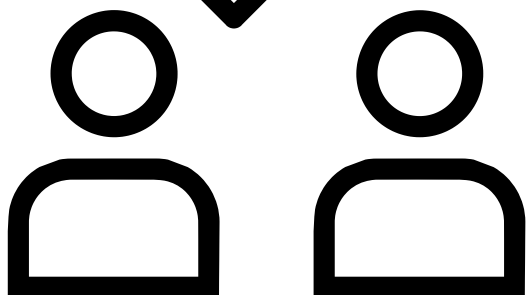
Les difficultés que j'ai rencontrées, comment je les ai dépassées :

Les difficultés que j'ai rencontrées ont été l'adaptation face au langage étranger surtout par l'espagnol. J'ai réussi à dépasser cette difficulté en révisant mes connaissances sur le terrain, en demandant de l'aide à mes collègues et à force de pratiquer au fur et à mesure du stage en face à face avec les clients.

La seconde difficulté a été de m'adapter à l'ensemble des tâches qu'il avait à réaliser car toutes les missions étaient complexes à assimiler. Je les ai dépassées en étant rigoureuse, en prenant des notes et en faisant preuve d'abnégation.

L'impact sur ma maîtrise des langues :

Je pense qu'il y a une amélioration conséquente sur la maîtrise des langues puisque qu'elles étaient pratiquées quotidiennement.



3 mots pour résumer mon expérience



Passion



Relation



Découverte