

Praktikum an der Rezeption im Hotel Óceano Health & Spa in Teneriffa, Spanien

Mein Praktikum an der Rezeption bei dem Hotel Óceano Health & Spa fand von Juli 2021 bis August 2021 in Teneriffa, Spanien statt. Dabei durfte ich das Team des Front-Offices verstärken und viele Aufgaben übernehmen. Dazu zählte unter anderem:

- Übernehmen und Unterstützung der Schichten an der Rezeption: Teilweise selbständig und teilweise zusammen mit Kollegen kümmerte ich mich um die Anlagen der Gäste und durfte diese verantwortungsvoll betreuen, dies beinhaltete Auskunft geben über das Hotel, Anlagen in der Nähe, etc.
- Erstellung von Gästerechnung anhand der erbrachten Leistungen und abwickeln der Zahlungen
- Vorbereiten von Listen für den täglichen Gebrauch im Hotel und für die Kommunikationen zwischen den Abteilungen, wie etwa Restaurant und Küche.
- Organisation von wöchentlichen Exkursen und der Transfers der Kunden vom Flughafen zum Hotel und wieder zurück.
- Unterstützung des Hotels in der Gästebindung während seiner Dienstzeiten sowie während durchgeführter Veranstaltungen

Das Praktikum an der Rezeption war für mich eine völlig neue Erfahrung, da ich vorher meist nur im Büro oder im Home-Office gearbeitet habe. Der enge Kontakt gemeinsam mit Kunden half mir, interessante Einblicke in verschiedene Aspekte des CRM zu bekommen. Auch über Dinge wie Beschwerde-Management und langfristige Kundenbindung konnte ich Einblicke bekommen. Die Arbeit forderte von mir, mehr aus mir herauszukommen und offener zu werden, weswegen ich viel persönlich an der Arbeit wachsen konnte.

Aber auch die Arbeit mit dem firmeninternen System bzw. den verschiedenen Programmen war sehr spannend. Ich wurde von den Kollegen sehr gut eingearbeitet und durfte bereits nach kurzer Zeit verschiedenste Aufgaben während der Schicht selbständig übernehmen.

Ein weiterer positiver Aspekt des Praktikums war der Standort des Hotels. 2 Monate auf den kanarischen Inseln zu verbringen war definitiv eine tolle Erfahrung. So konnte ich viel von der Insel erkunden und eine andere Kultur hautnah kennenlernen. Das Praktikum werde ich im Rückblick als sehr positiv in Erinnerung behalten.