



UNA  
EXPERIENCIA  
QUE  
CONTAR...

ESMERALDA SEIJAS

Julio 2018



## QUERIDO DIARIO DE VIAJE...

Te voy a contar dos experiencias que me encantaron, una en Madrid y otra en Valencia...

Primero que todo, nos fuimos casi todos a Madrid, una semana, a visitar la capital de España. Te explico que fue una sensación super linda de ver que estábamos todos juntos en el avión, de saber que íbamos a estar juntos una semana para descubrir el mundo cultural que tiene Madrid, para descubrir los lugares maravillosos de Toledo.





Estábamos todas las chicas en el mismo piso, en un apartamento hotel, estábamos 3 chicas por habitación, y la verdad era genial saber que estábamos todas juntas y poder salir juntas a pasear o ir a las habitaciones de las chicas para comer entre todas o para hablar de chismes. Había 2 chicos en el grupo pero ellos se fueron a un apartamento compartido entre ellos dos, pero eso no nos impedía vernos todos por la noche para ir a comer a la Plaza Mayor o ir a pasear por la Puerta del Sol o incluso, para ir a la discoteca. Fue una semana llena de emoción y de conocimiento de la cultura española porque nos fuimos a ver el Museo del Prado, tuvimos el honor de visitar el Hotel cuatro estrellas Mayorazgo. ¡Lindísimo Hotel !





El sábado, nos fuimos a un parque de atracciones que se llama WARNER BROSS, un día lleno de emoción y de locuras.





El domingo, nos fuimos todos a pasear y a comer un KFC (fast-food), y por la noche nos fuimos al centro a tomar un mojito y luego a bailar al MANAMA(discoteca).





**BIENVENIDOS A VALENCIA,  
CIUDAD DEL ENCANTO**



**MALVARROSA**

El domingo fue el día que nos fuimos tres chicas y yo para Valencia, por que teníamos las prácticas en Valencia, otras en Barcelona, Málaga,...

Nos fuimos juntas pero luego me quedé con dos de las chicas, porque cogimos entre las tres un apartamento en el centro de Valencia, en Benimaclet, una ciudad llena de vida y de alegría.





## INFORMACIÓN DEL HOTEL

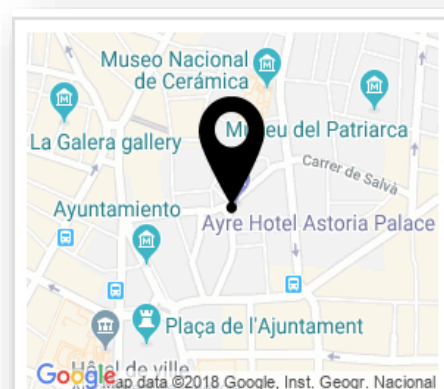
### AYRE ASTORIA PALACE

Emblemático por sus años de historia, Ayre Hotel Astoria es un hotel de 4 estrellas de referencia en Valencia. Situado justo frente a la plaza de Rodrigo Botet, a escasos 100 metros de la plaza del Ayuntamiento, destaca por su privilegiada ubicación en el centro de Valencia.

Ayre Hotel Astoria es un referente en la celebración de eventos sociales y empresariales gracias a su reputada gastronomía y a sus 12 salas.

Por ello, el hotel es la elección perfecta tanto si visitas la ciudad por ocio como por negocios.

Ayre Hotel Astoria te permite acceder a los principales atractivos turísticos de la ciudad de Valencia, como la Lonja de la Seda, la plaza del Ayuntamiento y la catedral de Valencia, así como multitud de tiendas de compras y boutiques. ¡Todos ellos a menos de 500 metros desde el hotel!



#### **Ayre Hotel Astoria**

Plaza de Rodrigo Botet, 5

46002. Valencia, España.

Tel: +34 96 3981000

[astoriapalace@ayrehotels.com](mailto:astoriapalace@ayrehotels.com)



Ayre Hotel Astoria Palace





Llego el día más esperado...

Lunes 23 de abril... Primer día de prácticas.

Al principio me sentí un poco nerviosa de ver a los de la recepción tan serios y tan aplicados en el trabajo, pero al rato ya me sentía mejor y con ganas de aprender y de poder hacer como ellos. El jefe de recepción, José Enrique, me presentó a los de la recepción, super simpáticos, me recibieron con los brazos abiertos. Cada uno tiene un turno diferente, algunos de mañana, tarde y otros de noche, son 9 recepcionistas en total y 2 valet, tuve la oportunidad de conocerlos a todos y tener el gusto de compartir las tareas con ellos.



Los primeros días de la semana, era nuevo para mí hacer el check-in/out, hablar con los clientes inglés, italiano, hasta neerlandés. Pero al pasar los días ya me sentía más a gusto en la recepción, ya me atrevía a hablar con los clientes que venían a la recepción para preguntar sobre los museos, los paseos que se pueden hacer por el centro o por el río. Indicarles también como se llega al metro o a la estación de tren, para ir a la playa o al puerto... A la semana que seguía, ya me dejaban ocuparme sola de un cliente desde su entrada hasta su salida, y así hasta el final de mis prácticas. Lo que hay que saber también es que el hotel tiene por lo menos un grupo de mínimo 30 turistas estadounidenses que vienen cada viernes para visitar la ciudad. Entonces lo que hay que hacer es preparar por adelantado los papeles del check-in, el papel de policía que contiene los datos del cliente, otro papel que es de la bienvenida al hotel. Hacer eso por adelantado ayuda mucho, porque cuando llega el grupo hay que hacer el check-in rápido para que puedan subir a las habitaciones y descansar... También porque tener 30 turistas con maletas en la recepción es demasiado pesado, por eso tenemos que hacer las cosas rápidas y ser eficaces.

A continuación, las fotos de las tareas que tenía que hacer todos los días...





# TAREAS DEL DÍA A DÍA



LISTA DE RESERVAS



INFORMACIÓN DE HABITACIÓN



MAQUINA DE VALIDAR LA LLAVE  
LLAVE MORADA DE HABITACIÓN



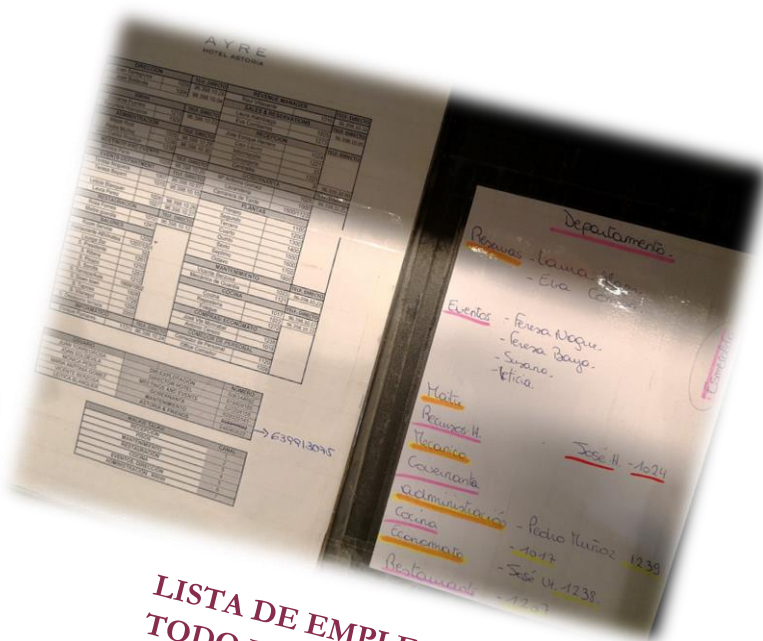
TECLADO DE LLAVE DE HABITACIÓN

ORDENAR LAS MALETAS DE LOS CLIENTES

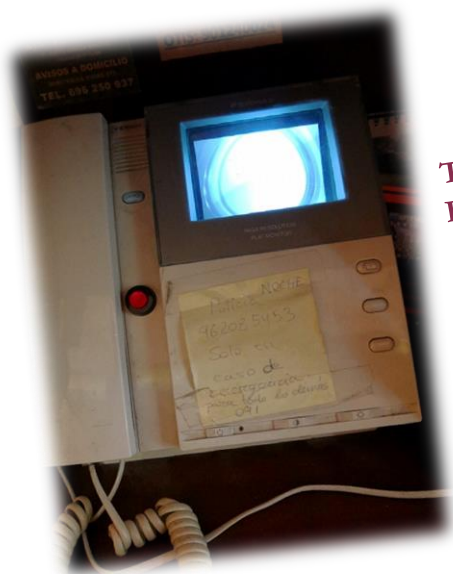




**TELÉFONO DE LLAMADA**



**LISTA DE EMPLEADOS EN TODO EL HOTEL**



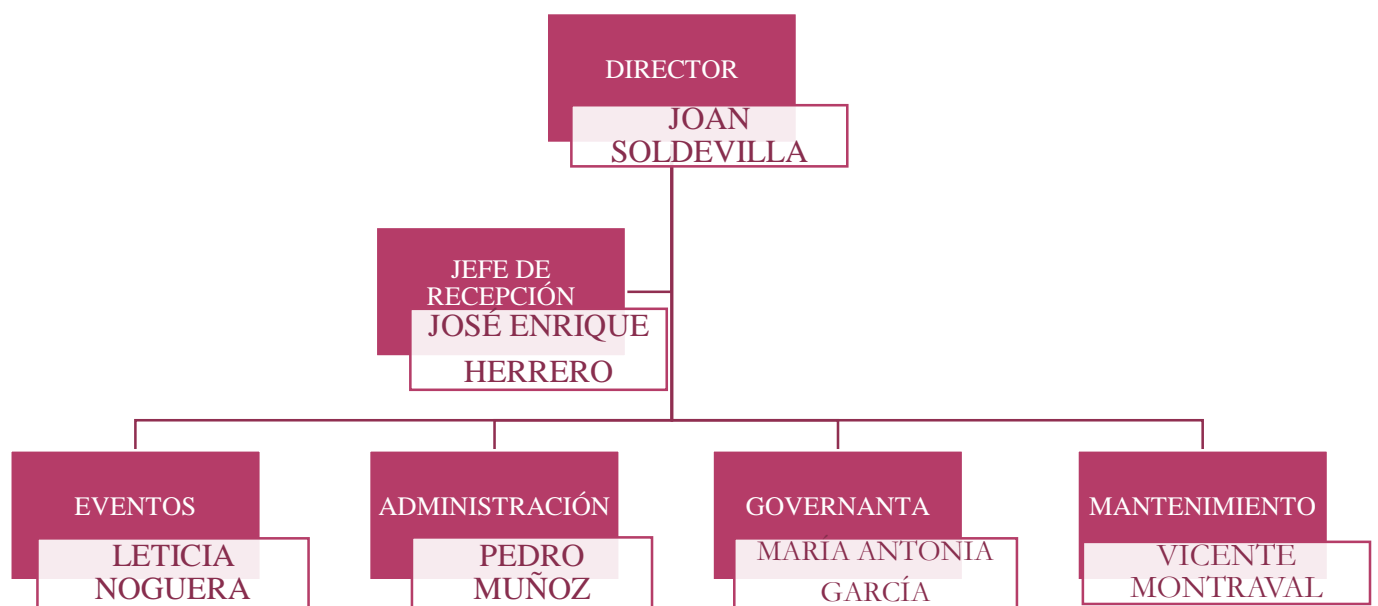
**TELÉFONO PARA ABRIR LA PUERTA A LOS EMPLEADOS**



**MAPA DE LA CIUDAD**



# ORGANIGRAMA DEL HOTEL



El primer fin de semana en Valencia, nos fuimos a la playa, una playa que se llama « la Malvarrosa », super bonita playa, nos fuimos al mar, el agua estaba fria pero refrescante.

Luego nos fuimos a caminar por la playa, más tarde nos fuimos a comer a un restaurante colombiano, me encantó poder saborear un plato típico de mi país que es arroz con frijoles, chicharrón, patacón...

Después de comer, nos fuimos para la casa a descansar y a mirar una serie que se llama « La que se avecina », una serie muy conocida en España.





A partir de la segunda semana,

Ya me sentía mejor, ya estaba a gusto con las tareas que me pedían. Hay que saber también que el trabajo que se hace en recepción, es un trabajo que se repite siempre, y siempre es la misma cosa, en el mismo orden, la bienvenida al cliente, recibir los pasaportes o papeles de identidad, encontrar la reserva, confirmar las noches de estancia y si el desayuno está incluido o no, y si no, informar al cliente donde se coge el desayuno y el horario.

Luego se insertan los documentos de identidad en el programa ACI HOTEL (programa del hotel) luego se imprimen los papeles, uno que es de policía que consiste en confirmar los datos del cliente, y otro papel que contiene la bienvenida del cliente en el hotel. Después se crea la llave del cliente, se le entrega explicándole el número de la habitación y decirle que tiene el room service a disposición. Al terminar el check-in, se le informa al cliente de las actividades culturales y urbanas que hay por la ciudad, de los paseos por el río, o por el centro... Y para finalizar, se le desea una feliz estancia al cliente. Eso es el check-in de todos los días.

El check-out se hace más rápido, sólo hay que identificar la factura del cliente con el número de la habitación, luego el cliente paga, y le llamamos un taxi si el cliente desea o le indicamos como ir hasta la parada de metro para ir al aeropuerto o como ir a la estación de tren. Y si el cliente desea, puede dejar

sus maletas en el hotel mientras que llegue la hora de irse a coger el avión o a coger el tren.

Esas son las tareas en recepción.

También tenemos eventos como bodas, cenas, despedidas, exposiciones de una nueva gama de maquillajes o de perfumes,... Para los eventos, había un grupo de mantenimiento que organizaba todo el salón.





En semana trabajaba, pero en los fines de semana, me la pasaba bomba, porque gracias a Miguel (Pingüi), el jefe de una amiga mía que hizo prácticas en su agencia, pues gracias a él, pude ver Valencia con otros ojos, pude ver los fines de semana de Valencia con encanto.. Nos fuimos mis amigas y yo a dos festivales, uno que era en plena piscina de la Ciudad de las Ciencias, había varios aquarium de peces y animales del mar. Quitaron el agua de una de las 4 piscinas donde podíamos ir con un barco para hacer un festival por dentro.



El segundo festival, era del tema de los gays, era un paseo desde la estación de tren Xàtiva hasta la plaza del ayuntamiento, un paseo donde veía la gente alegre, locos por bailar y festejando a tope.





Los otros fines de semana, nos íbamos a bailar, a una discoteca llamada RUMBO144, solían poner música latina. ¡Super buena discoteca!





Nos fuimos un sábado al BIOPARC, es un parque zoológico enorme, nos fuimos todo el día. Pudimos ver la variedad de animales y especies que hay.





El último domingo antes de que nos fuéramos para Bruselas, nos fuimos a pasear 1 hora por el río, que tiene más de 10 km, o sea que nos tocó una buena caminata.

Por la noche, nos fuimos a la Plaza de la Reina, hermosa plaza que tiene al lado una fuente lindísima. Luego nos fuimos a comer a un restaurante, me comí dos platos del hambre que tenía.



## PARA TERMINAR...

Le doy las gracias a ERASMUS+ por darme la oportunidad de poder vivir esa experiencia de viajar a otro país y poder practicar lo que a mí me gusta, poder experimentar el trabajo de una recepcionista de hotel, y poder tener en mi diario de viaje, una experiencia más y espero poder tener aún más en un futuro.

Le doy las gracias a mi equipo favorito, el CEFAID, por darme la fuerza, la capacidad mental de decirme que soy capaz de seguir adelante, de poder tener más conocimientos, de poder vivir esto, que es algo único, una experiencia grabada en mi corazón.

Por último, le doy las gracias al Hotel Ayre Astoria Palace por dejarme experimentar la profesión junto a su equipo, gracias por esos dos meses llenos de trabajo, llenos de cariño, llenos de paciencia para enseñarme las tareas, por entregarme la confianza necesaria. Gracias infinitas por esta gran oportunidad. Y gracias también por los pendientes azules y por la carta de despedida de parte del equipo. ¡Les echaré mucho de menos!



# GRACIAS INFINITAS

