

Sercotel

hotels

Informe de prácticas Sercotel Ámister *Art* Hotel



Inés Haoual
Odisea

Agradecimientos

Quisiera dar las gracias, especialmente, a mi tutora, Mireia Pérez – Jefe de recepción del Sercotel Ámister Art Hotel – por aceptarme como pasante en el hotel y haberme concedido toda su confianza.

En general, agradezco a todo el personal del hotel por su acogida y su apoyo.

Gracias Ángela por darme este año la oportunidad de formar parte del grupo Odisea y hacer lo que me gusta. Gracias por creer en mí hasta el final y por todos tus consejos.

Gracias Juanjo por este año tan enérgico contigo con una manera diferente de enseñar. Gracias por los buenos consejos, siempre positivos.

Gracias Juanjo Redondo por acogernos en la ciudad de Madrid y hacernos pasar una semana llena de cultura.

Gracias a mis amigos por estar siempre ahí para mí.

Para terminar, gracias a toda mi familia por su apoyo, su amor y su presencia cuando no estaba bien.

Primer paso: MADRID

La inolvidable experiencia comenzó en Madrid. El 20 de abril, teníamos nuestro vuelo a Madrid.

Aterrizamos y Juanjo Redondo nos acogió con un autobús para hacer un paseo panorámico. Hemos visto los lugares más importantes de la ciudad como por ejemplo Gran Vía, Plaza de España, ...

Después, fuimos al alojamiento cerca de la Puerta del Sol. Por la tarde, continuamos la visita a pie. Fue un día largo, pero vimos muchos lugares.

Pasamos un día entero haciendo los guías en la ciudad de Segovia. No tuvimos suerte con el clima y con mi salud también este día.

Visitamos también museos: El museo Nacional del Prado y el museo nacional de Arte Reina Sofía. Pasamos un día en una escuela de turismo.

En resumen, disfrutamos de una semana llena de cultura, de arte, y más cosas que nunca podría olvidar.



Siguiente paso: BARCELONA

Aquí estamos en Barcelona, donde todo empezó para mí. Una experiencia de 2 meses que han pasado tan rápido y que nunca olvidaré. La verdad es que yo quisiera vivir allí para siempre. Es una ciudad tan maravillosa que me encantaría volver lo antes posible.

Fue un poco difícil al principio estar sola en un país desconocido para mí. Pronto me acostumbré a esta nueva vida y no quería irme.

Me alojé en el barrio Hospitalet de Llobregat con una chica y su novio. Como eran jóvenes, me llevaba bien con ellos.



Sercotel Ámister Art Hotel



El hotel donde hice mis prácticas del 29 de abril hasta el 28 de junio se llama Sercotel Ámister Art Hotel.

Durante esa pasantía, pude interesarme por el trabajo de la recepción de un hotel muy elegante.

Este informe resume todo lo que he podido observar, aprender y analizar, así como las tareas que he realizado durante este periodo en el hotel.

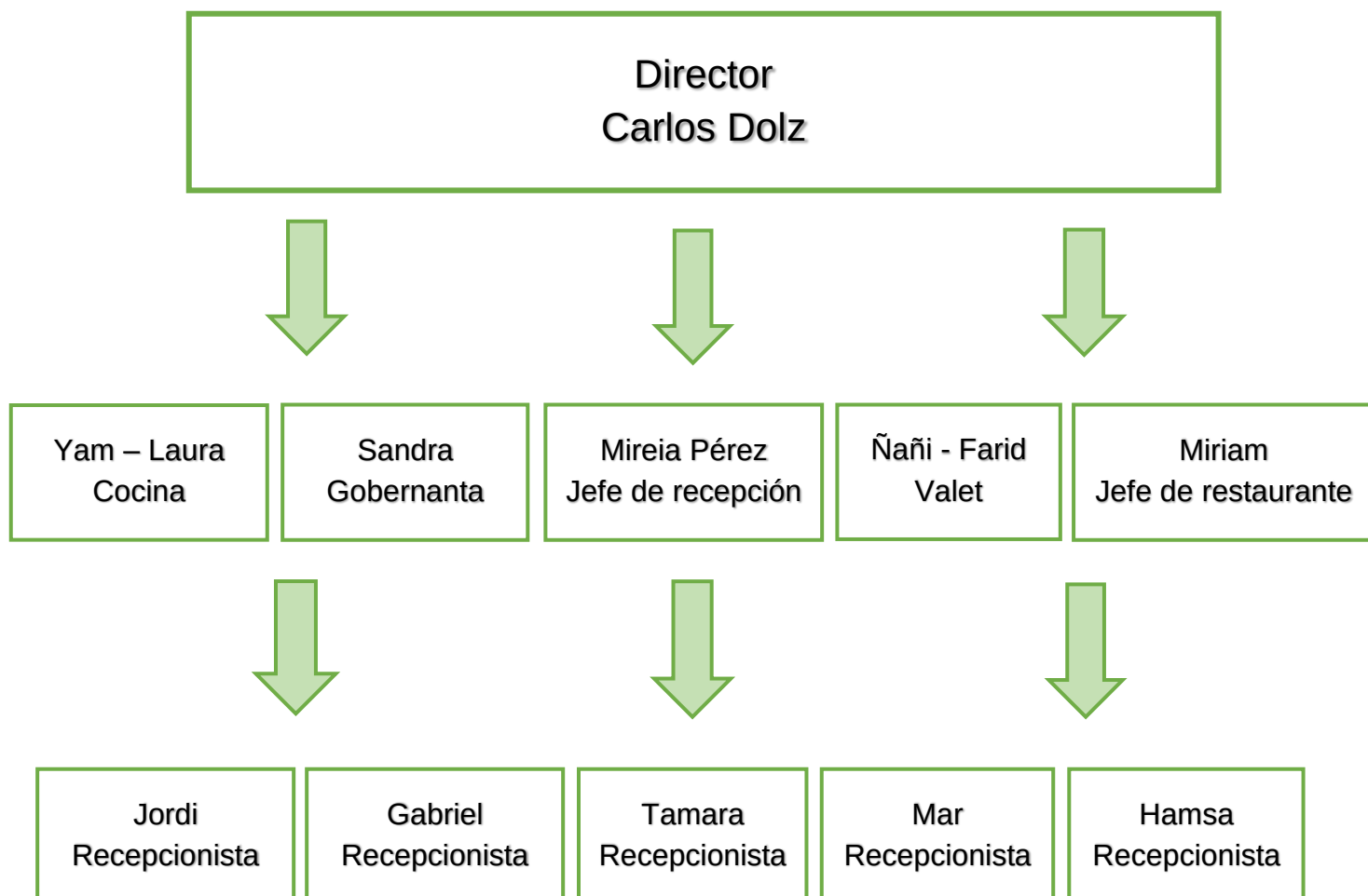
Ha sido para mí la oportunidad de asimilar y poner en práctica las teorías ya adquiridas que me permitieron vivir una experiencia en el mercado de trabajo. He podido también concretar mis competencias y perfeccionar mis capacidades y conocimientos.

En este informe hablaré de mi lugar de prácticas, de las actividades y tareas que he hecho. También mencionaré las herramientas y programas utilizados durante este periodo. Contaré todo lo que he aprendido y lo que he traído al hotel.

Ficha Técnica

Nombre del hotel	Sercotel Ámister Art hotel
Estrellas	Hotel ****
Dirección	Avenida Roma 93-95 Barcelona
Teléfono	+34 933 633 468
Fax	+34 933 631 865
E-mail	reservas@hotelamister.com

Organigrama del hotel



Historia de la cadena Sercotel

Sercotel es una reconocida cadena española de hoteles cuyo lema es: “Las personas primero”. Por un lado, ofrece a sus empleados la oportunidad desarrollarse personal y profesionalmente. Y por otro, se esfuerza para que sus hoteles sean cálidos y cercanos, dando un servicio totalmente personalizado al cliente.

Sercotel hotel Group nació en Barcelona en 1994 como compañía y fue fundado por 3 personas: **Marisol Turró** (Presidente), **Javier Garro** (Director general y expansión) y **Benjamín Sanz** (Director general comercial). La cadena se convirtió en la primera cadena comercializadora de hoteles independientes de España.

Los principales valores de la cadena son:

- Responsabilidad: actuar con honestidad, integridad y ética laboral.
- Compromiso: ser socialmente responsable con la comunidad, contribuyendo a la defensa de los derechos humanos.
- Trabajo en equipo: generar confianza y respeto mutuo.
- Eficiencia: hacer las cosas de manera correcta, óptima y rápida.
- Dinamismo: trabajar con energía, rapidez y flexibilidad para adaptarse a las necesidades de sus clientes.

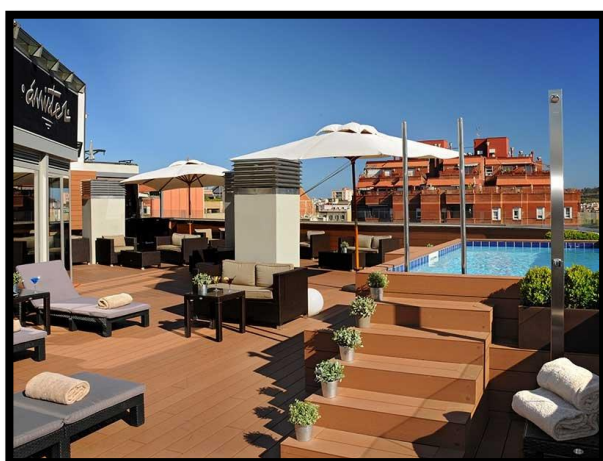
Sercotel Group está basado en una estrategia denominada “*Sercotel 365 Responsabilidad social*” que integra 4 ámbitos:

- 365 People: dirige las acciones orientadas al equipo, a los clientes y a la sociedad.
- 365 Planet: enfocado a reducir y minimizar el impacto de nuestras acciones sobre el medio ambiente, siendo respetuosos y disminuyendo la agresión a nuestro entorno.
- 365 Home: dirigido a integrar y potenciar el ámbito social, económico y cultural que rodea a sus hoteles.
- 365 Market: orienta sus relaciones con proveedores.



Actualmente, Sercotel cuenta con más de 154 hoteles distribuidos por España, Colombia, Cuba, Portugal y Andorra.

Algunas fotos del Sercotel Ámister Art Hotel.



El lugar de prácticas

Antes de integrar el Sercotel Ámister Art Hotel, no tenía ni idea de lo que pasaba en un hotel. La pasantía es la puesta en práctica de todo lo que hemos aprendido a lo largo del año.

Por lo tanto, el objetivo era consolidar sus logros y, por supuesto, aprender nuevos métodos de trabajo.

Este hotel es un elegante y exclusivo hotel, cerca de la estación de Sants, la más importante de la capital catalana.

Se encuentra en Avenida Roma 93-95 en el barrio de l'Eixample en la ciudad de Barcelona. Está muy bien ubicado, a 15 minutos a pie del centro (Paseo de Gracia: la calle las tiendas), a 15 minutos también del aeropuerto en coche. Este hotel está bien para viajes de turismo, pero también para viajes de negocios con sus salones para eventos.

Su excelente ubicación hace que las conexiones con el aeropuerto sean excelentes. También hay transporte público como el metro o el autobús a pocos minutos del hotel.

El interior del hotel está decorado con muchas obras de arte contemporáneas. Cada planta es diferente porque cada una fue decorada por un artista distinto. Cada uno se expresa a su manera, ya sea pinturas, fotos, grabados, vídeo o collage.

Este hotel tiene los valores de la ciudad por su arquitectura y las obras de arte que podemos encontrar en el hotel.

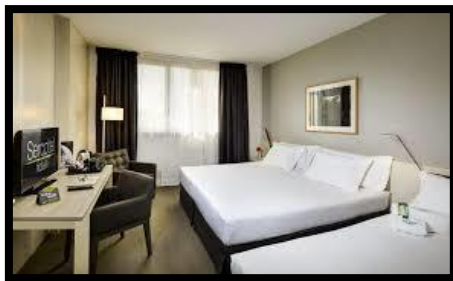
Sercotel Ámister Art Hotel ofrece Habitaciones y suites. Cuenta con 59 habitaciones equipadas.

Hay diferentes habitaciones:

- Estándar: cama queen size, zona de estar y de trabajo y un gran baño.



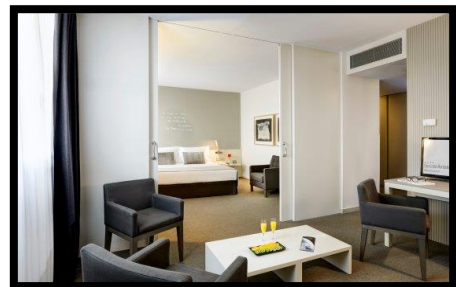
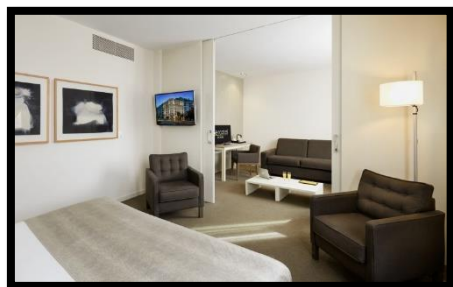
- Triple: cama matrimonial con cama supletoria, zona de estar y trabajo y un gran baño.



- Superior: cama matrimonial con un sofá convertible en cama, zona de trabajo, set de baño.



- Suite: cama matrimonial y sala de estar con sofá y sillones, zona de trabajo y gran baño.



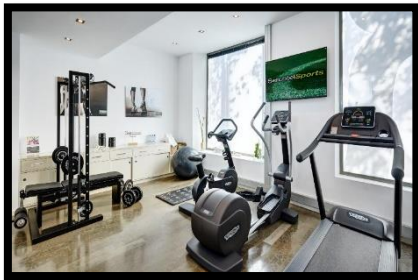
Todas las habitaciones disponen de un mini-bar, Wifi gratis, aire acondicionado, tv de pantalla plana, carta de almohadas, tetera eléctrica con café y té y otras muchas comodidades.

También hay un parking justo al lado del hotel cuyo precio es de 22 euros por noche.

Se puede alquilar bicis y scooters en el hotel. Hay 2 bicicletas normales que son gratuitas y otros que son eléctricas. El precio de estos es 10 euros por hora o 25 euros todo el día.



El hotel tiene un gimnasio que está abierto 24 horas para los huéspedes del hotel.



En el primer piso, hay un restaurante para el desayuno. Es un buffet continental. También hay un room service de las 5 hasta las 11 de la tarde.



La terraza está en el octavo piso y se puede disfrutar de las vistas de la ciudad y de cócteles. El bar está abierto de las 5 hasta las 11 de la tarde.

El hotel también cuenta con 3 salas con capacidad de hasta 50 personas para eventos tanto profesionales como privados;

- La sala Ámister
- La sala Roma
- La sala Viladomat

Todas las salas están renovadas y equipadas con la tecnología necesaria. Disponen de todos los medios audiovisuales a disposición.



Capacidad de salones		
Salas de reunión	Personas	M ²
Sala Roma+ Viladomat	20 personas	50m ²
Sala Roma	10 personas	25m ²
Sala Viladomat	10 personas	25m ²
Sala Ámister	50 personas	85m ²

Las tareas realizadas

La mayor parte del tiempo, he hecho turno de tarde de las 2 hasta las 9 y me gustó. La mañana no necesitaban a nadie más porque ya había bastantes recepcionistas.

He hecho muchas cosas en la recepción y aprendí muchísimo en solamente 2 meses.

Primero, tenía que leer el libro de recepción antes de empezar mi turno. Este libro es un libro donde los recepcionistas escriben las cosas pendientes, algún cambio, para que los próximos recepcionistas puedan ponerse al día y saber todo de lo que ha pasado justo antes.

Las tareas del turno la tarde: (14h-21h)

- La primera cosa que tenía que hacer cuando llegaba era sacar los listados en caso de que el programa deje de funcionar.
- Imprimir los “Welcome” para cuando los huéspedes lleguen y hacer las llaves electrónicas de estos.
- Codificar lo del mini-bar. En cada habitación hay un papelito con los productos de los mini-bar escritos sobre ellos; agua, chocolate, zumo, aperitivo, cerveza...

La camarera toma nota de lo que se ha tomado y nos da los papelitos para que lo entremos en cargos.

- Me enseñaron cómo contestar al teléfono según la llamada. Si es externa: “Sercotel Ámister Art Hotel, buenas tardes, le atiende Inés”. De hecho, no fue fácil decirlo. Si la llamada es interna: “Recepción, buenas tardes, le atiende Inés”.
- He hecho muchos check in. Cuando un nuevo huésped entraba en el hotel, tenía que tomar su pasaporte o DNI y registrarlo en el sistema “Tesipro”.

Tenía que pedir una tarjeta de crédito como garantía si hay extras. Después le daba el Welcome con el número de su habitación, la contraseña del wifi, el número WhatsApp y le decía si tiene desayuno incluido o no y las ofertas que tenemos. El huésped tenía que firmar antes de que lo archive con su reserva en la caja ordenada por número de habitaciones. También le damos un mapa de la ciudad y le ofrecemos agua y caramelos de cortesía. Siempre la gente me preguntaba dónde estábamos en el mapa y donde se puede comer cerca del hotel.

- Archivar reservas en carpetas ordenadas por mes.
- Contestar al teléfono.
- Contestar correos; imprimir las reservas.
- Revisar las reservas del día para que no haya errores; si el desayuno, el precio, las recomendaciones están bien.
- Comprobar tarjetas de crédito para reservas.
- Hacer la caja. Hay que contar el dinero que hay en la caja y mirar si coincide con el extracto de cuenta.
- Devolver el equipaje a los huéspedes.
- Imprimir cosas para los huéspedes si necesitan. Muchas veces, me pedían imprimirles entradas para la Sagrada Familia, La casa Batlló, Park Güell o simplemente billetes de avión.
- Consultar situaciones de las habitaciones; si están limpias, sucias, ocupadas o no...
- Cuando vienen los cocineros, hay que darles los “Vips” y decirles cuantos desayunos hay el día siguiente.
- Muchas veces, tuve que ayudar a Yam, el cocinero, en el bar o en la cocina. También, he hecho una vez el room service porque Yam tenía muchas cosas que preparar. Me río mucho con él, es muy majo.
- Participé en un comedor social con algunos recepcionistas. Teníamos que dar comida a gente necesitada y también ayudar en la cocina: lavar los platos, cortar los vegetales y limpiar la cocina. Era una experiencia más.
- He hecho algunos late check out después de las 12h.
- Verificar si hay bastantes mapas y caramelos.

Los servicios del hotel

- Desayuno continental en la primera planta (buffet). De la 7 hasta 10:30 y los fines de semana de 7:30 hasta las 11.
 - 17€ normal.
 - 13€ si una noche o 2.
 - 11€ si 3 noches o más.
- Bicis eléctricas en alquiler. También hay 2 bicis que son gratuitas, pero no son eléctricas.
 - 10€ por 1 hora.
 - 15€ por 2 horas.
 - 25€ todo el día.
 - Room service de la 17h hasta las 23h.
- Bar en la terraza de la 15h hasta las 23h y los fines de semana hasta 00h.
- Parking justo al lado del hotel. 22€ por noche.
- Servicio de taxi.
- Mini-bar en las habitaciones.
- Servicio de despertador.
- Lavandería.
- Gimnasio abierto 24 horas.
- Agua y caramelos de cortesía.
- Terraza con una piscina.

Programas y sitios web

Programas:

- Tesipro blanco. Antes era Tesipro azul.
- Outlook
- Word
- Excel
- Thakys (programa para el mantenimiento)



Sitios web:

- Sercotel Amister Art hotel web
- Booking web
- Expedia web
- City taxi
- Julià Travel (sitio para comprar entradas para el Park Güell, la Sagrada Familia...)

Vivencia personal

El ambiente era muy agradable. Los primeros días me sentí un poco perdida pero poco a poco me fui integrando con la ayuda de mis colegas. Todos fueron muy amables conmigo. Me sentí rápidamente en confianza, ya sea en el trabajo o fuera.

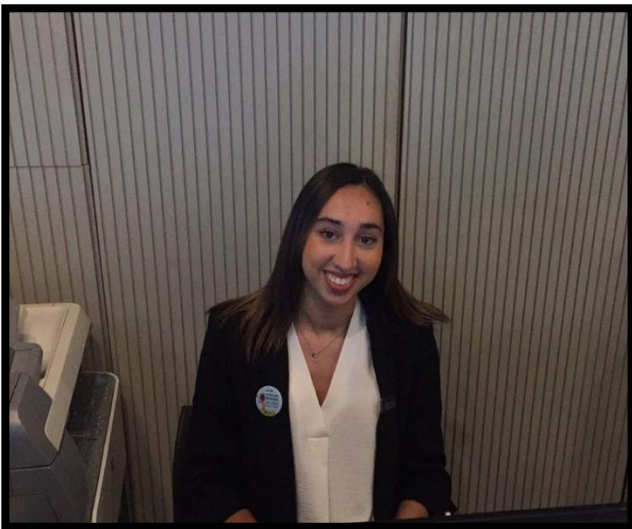
La mayor parte del tiempo lo pasé con el recepcionista Gabriel. Fue quien me enseñó casi todo en la recepción y me dejaba hacer muchas cosas sola. Con los otros era diferente, no me dejaban hacer todo porque no sabían que lo podía hacer o porque preferían hacerlo ellos mismos. Todos tenían una manera diferente de enseñarme.

Tengo que decir que los idiomas tienen una gran importancia en ese sector, sobre todo el inglés.

La verdad es que aprendí muy rápido, pero tengo que aprender más cosas en otros turnos, por ejemplo, el turno de la mañana.

Lo que me gustaba era los check-in. Siempre tenía ganas de hacerlos porque tengo contacto con los huéspedes y eso me gusta.

También lo que me gusta de este trabajo es que cada día es diferente. No es una rutina porque la gente cambia cada día, el trabajo cambia también, hay muchas cosas que hacer.



Conclusión

Esta experiencia fue para mí inolvidable. Al principio no me sentí muy bien porque no pensaba que el trabajo de recepcionista era así, tan estresante y con mucho trabajo.

Los primeros días, tenía un poco de miedo, pero es normal como es mi primera vez. No quería decepcionar a mi familia, a mis profesores, ni tampoco a mi tutora Mireia porque me dio la oportunidad de hacer mis prácticas en ese hotel.

Poco a poco, me acostumbré y el trabajo de recepción me encantó. Empecé a hacer check in, check-out, adaptarme a las necesidades de los huéspedes, ayudar en la cocina o el bar, comprobar tarjetas de crédito y archivar reservas, contestar al teléfono, aunque tenía miedo de no entender.

Al final, todo salió bien y no quería irme. He aprendido y crecido desde esta experiencia humana. Si pudiera, lo volvería a hacer.



Índice

• Agradecimientos	pag.1
• Madrid.....	pag.2
• Barcelona	pag.3
• Sercotel Amister Art hotel	pag.4
♦ Ficha técnica.....	pag.5
♦ Organigrama del hotel	pag.6
• Historia de la cadena.....	pag.7-8
• El lugar de prácticas	pag.9-12
• Las tareas realizadas.....	pag.13-14
• Servicios del hotel	pag.15
• Programas	pag.16
• Vivencia personal	pag.17
• Conclusión.....	pag.18
• Anexos.....	pag.20