

INFORME DE PRÁCTICAS

ODISEA 2022-2023

SOL
BY MELIÀ



Izabela A. Mihaes

SOL BY MELIÁ

A través de su amplio portafolio de marcas, Sol by Meliá ofrece modernos resorts en destinos de sol y playa. Caracterizado por su servicio de calidad y un ambiente acogedor, Sol by Meliá reinterpreta la experiencia vacacional para cada huésped, adaptándose a su edad y estilo de vida, y manteniendo siempre un precio asequible.

Meliá Hotels International S.A. (hasta 2011 **Sol Meliá**) es una empresa hotelera española con sede en la ciudad de Palma de Mallorca (Islas Baleares). Fue fundada en 1956 por Gabriel Escarrer Julià, que permanece en el cargo de presidente. Gabriel Escarrer Jaume ocupa el cargo de vicepresidente y consejero delegado.

En 2010, contaba con una cuota aproximada de 23 millones de visitantes y una plantilla de más de 42 000 empleados. En 2010 obtuvo un beneficio neto de 50,1 millones de euros.

Es líder mundial en complejos hoteleros, y líder en los mercados de Sudamérica y el Caribe. Actualmente, cuenta con más de 370 hoteles abiertos o en proceso de apertura en más de 41 países, que se comercializan bajo las marcas Gran Meliá Hotels & Resorts, Paradisus Resorts, ME by Meliá, Meliá Hotels & Resorts, Inside by Meliá, Sol Hotels & Resorts y TRYP by Wyndham.

 En 1956, a la edad de 21 años, Gabriel Escarrer Julià abrió en régimen de alquiler el Hotel Altair, su primer establecimiento hotelero en Mallorca. Durante el *boom* de los años 60 fue alquilando y comprando más hoteles para crear su propia cadena.

Años después, en 1984, adquirió 32 establecimientos pertenecientes a la firma Hotasa, comenzando así su camino a convertirse en el primer grupo hotelero español. Comenzó su expansión hacia el exterior en 1985 con la apertura del Hotel Bali Sol en la isla de Bali en Indonesia. Dos años después, compró la cadena hotelera Meliá, fundada por José Meliá Sinisterra, en 1955 cuando inaugura su primer hotel en Mallorca; añadiendo 22 establecimientos más al grupo y renombrando la empresa como Grupo Sol Meliá.

Comenzó su expansión en el exterior de la península ibérica entre 1985 y 1995, para salir al mercado de la bolsa un año después, suponiendo un aumento de sus recursos financieros mediante el establecimiento de alianzas y participaciones con tour operadores, así como la adopción de sistemas de distribución globales y portales en internet.

En el año 2000, adquirió la cadena Tryp Hoteles, entrando así en la lista de las diez primeras empresas hoteleras del mundo por número de habitaciones, aunque acabó vendiendo la marca a Wyndham Worldwide en 2010.

En el 2002, se posicionó como la primera cadena hotelera de España y en el 2008, era la tercera de Europa y la número 12 en el mundo, reportando en ese mismo año unos beneficios netos de 51,2 millones de euros.

En 2011, la compañía renueva su marca corporativa y se convierte en Meliá Hotels International. En 2022 contó con 320 hoteles operativos.

📍 GUEST EXPERIENCE PRÁCTICAS



Las prácticas se realizaron en el resort Sol Marbella Estepona Atalaya Park, con un horario de mañana(9h-16h) y uno de tarde(14h-21h), dependiendo de la necesidad del hotel.

El hotel te ofrece alojamiento(compartido con una/un compañera/o), comida(desayuno/almuerzo/cena), uniforme, y la posibilidad de aprender nuevas habilidades para destacar un mejor trabajo. Para este trabajo es necesario un mínimo dos personas, un Guest Experience Manager y un Guest Experience Coordinator, dependiendo del tamaño del hotel y su necesidades.

▣ TAREAS REALIZADAS:

- Brindar atención telefónica y atender proactivamente a todas las necesidades y peticiones de los clientes Meliá. Realización del seguimiento de las peticiones de los clientes Meliá.
- Gestión de todos los correos electrónicos que envíen los clientes Meliá y enviarlo a los departamentos correspondientes para poder atender a sus peticiones
- Recibir los pedidos de los clientes Meliá y hacer un seguimiento de su entrega.
- Preparar un plan de acción según objetivos (Satisfacción / Revenue) Apoyar el plan de acción Review Pro. Utilizar esta herramienta de calidad para sacar la información que necesitemos.
- Dar conserjería a los clientes
- Realizar las incidencias y el seguimiento de estas.
- Creación Listado de VIPs.
- Revisión habitaciones VIPs y gestionar las incidencias en las mismas (Housekeeping y room Service) y en algún caso a través de la Aplicación H. Mobile (SSTT).
- Preparación cartas personalizadas para todas las llegadas VIPs y gestión de atenciones a los mismos. Cada semana crear una carta nueva para seguir sorprendiendo a nuestros clientes más asiduos.
- Responder a comentarios en Trip Advisor, Expedia y Booking.
- Creación y gestión de campañas para clientes (fiestas, promociones, Días “Biosphere”).
- Revisar todas las áreas del hotel velando por la arquitectura sensorial de las mismas (limpieza, aroma, música,...)
- Acompañar a los clientes a las habitaciones realizando el servicio de “Rooming”.

- Dar bienvenida a clientes personalmente, sobretodo clientes VIPs para el hotel y/o la compañía (MHI).
- Crear un Check list con partes generales del hotel para ir gestionando con los departamentos involucrados.
- Apoyar a todos los departamentos en caso de cualquier requisición o incidencia que pueda ocurrir.

Las programas informáticos utilizados fueron WORD, EXCEL, SHIOT, pero también aplicaciones Hmobile, Review Pro y aussi Google et Booking.



Ultimo día de prácticas, con la subdirectora, el director, y mis compañeros de prácticas.

En el principio, uno necesita tiempo para acomodarse en su lugar de prácticas, porque todo es nuevo y hay mucha información a procesar, pero después de 2 semanas, ¡las cosas empiezan a mejorarse!

Me gustó mucho el papel de Guest Experience, porque tenías que hablar mucho con los clientes, la responsabilidad para apoyar otros departamentos, y que tenías que saber mucha información sobre la región. También me gustaron mis compañeros de todos departamentos, en Andalucía la gente es muy guay ☺.

La integración en el equipo fue rápida, la gente fue muy abierta y pendiente para que no me haga falta de nada.

He empezado un poco lento, porque nunca he trabajado en un hotel y en mi departamento tenías que saber un poco de todo. Pero con perseverancia, he conseguido aprender y ser autónoma.

Un poco difícil he sentido la falta de conexión con mi responsable, pero en todo momento había respeto y siempre cambio de información.

El ambiente en el trabajo fue bueno, ¡me gustó tener esta experiencia!

Una cosa tienes que acordarte, el hecho que tú vas a otro país para hacer prácticas ¡y no para vacaciones!

Quiero decir que tienes que respetar tus horarios, estar disponible si te necesitan, tener motivación para trabajar, y no tomar las cosas personalmente.

Vas a tener días libres para visitar y relajarte, y en esos días tienes que aprovechar al máximo.



Guest Experience prácticas.

▣ VIVENCIA PERSONAL

Siempre me ha gustado esta idea de hacer turismo, de viajar, de conocer lugares, gente nueva, cambiar de experiencias; ¡y aquí estoy al final de esta formación, súper contenta con mi experiencia!!!

Voy a empezar con la semana en Madrid, que me gustó mucho estar con todos mis compañeros haciendo salidas y visitando monumentos y lugares históricos.



Visita del Museo del Prado

También hemos disfrutado saliendo en la tarde, o noche, tomar una copa y cenar, cada uno por su cuenta, o en pequeños grupos.



Disfrutando del tiempo libre ☺

Madrid me gustó mucho; es una ciudad grande, limpia y con edificios muy lindos, con mucha historia y gente simpática, comida buena y mucho flamenco.

Nos hemos quedado en un hotel de 4 estrellas, en el centro de la ciudad, llamado Mayorazgo, muy limpio y tradicional y que tiene temática diferente para cada una de sus habitaciones.

Cada día las camareras nos hacían limpieza, un detalle que te hace sentir a gusto e importante.



Hotel Mayorazgo, Madrid

Hemos visitado la ciudad histórica de Segovia, unas de mis preferidas, gracias a su acueducto romano, que se ha quedado des de siglo II hasta el día de hoy casi intacto.



Visita de Segovia con el grupo Odissea.

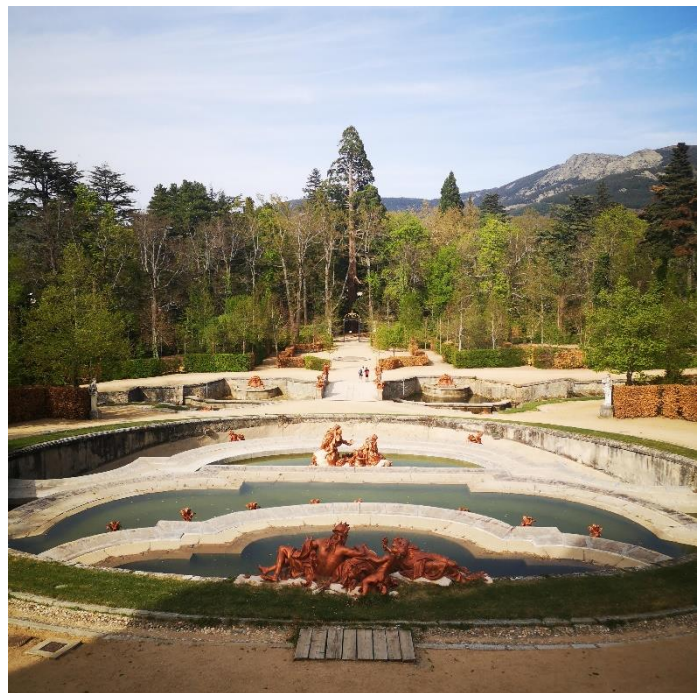


Segovia es un municipio y ciudad española, capital de la provincia del mismo nombre, en la comunidad autónoma de Castilla y León.

Durante la época romana, Segovia pertenecía al convento jurídico de Clunia. En la Hispania visigoda fue sede episcopal de la Iglesia católica, sufragánea de la Archidiócesis de Toledo que comprendía la antigua provincia romana de Cartaginense en la diócesis de Hispania.

Se cree que la ciudad fue abandonada tras la invasión islámica, aunque recientes hallazgos en 2014 evidencian restos en la muralla (además de celtibéricos, visigodos, y romanos) de una anterior puerta árabe entre los siglos viii y xi en la hoy existente Puerta de Santiago.

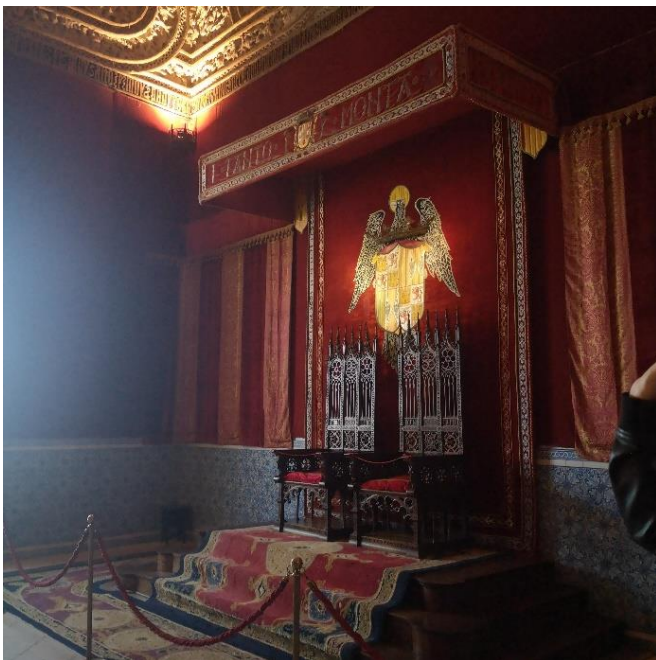
Aquí encontramos el **Acueducto de Segovia**, un acueducto romano que llevaba agua a la ciudad hasta 1973. Su construcción data de principios del siglo ii d. C., a finales del reinado del emperador Trajano o principios del de Adriano. La parte más visible, y por lo tanto famosa, es la arquería que cruza la plaza del Azoguejo.



*Visita Palacio Real de la Granja de San Ildefonso
con el grupo Odisea.*

El Palacio Real de la Granja de San Ildefonso es una de las residencias de la familia real española y se halla situado en la localidad segoviana de Real Sitio de San Ildefonso.

El Rey Felipe V empezó la construcción en 1721 y quería imitar el Palacio Versalles de Francia, pero fue renovado varias veces bajo diversos reyes durante el tiempo.



Visita Castillo de Alcázar de Segovia con el grupo Odissea.

Palacio y fortaleza de los Reyes de Castilla, su traza refleja el esplendor de la Corte durante el medievo, y sus muros han sido testigos de batallas, intrigas palaciegas, bodas reales y sucesos asombrosos. En su ya milenaria existencia, el Alcázar ha sido castro romano, fortaleza medieval, palacio real, custodio del tesoro real, prisión de estado, Real Colegio de Artillería y Archivo General Militar.

Después de pasar un par de días increíbles visitando lugares históricos y conociendo la cultura de lugares y tradiciones, hemos hecho una cena de despedida antes de ir cada uno a su lugar de prácticas.



Toda esta Odisea fue monitorizada y planificada por nuestros formadores y responsables de la formación, personas muy majas y pacientes con nosotros, indiferente de nuestra proveniencia. ¡Gracias por ser tan humanos!



Grupo Odisea 2022-2023

📍 Llegada en el lugar de prácticas.

Mi experiencia en las prácticas fue maravillosa, gracias a la oportunidad que tuve de tener alojamiento y comida, y así me vino fácil a viajar cada día libre, y descubrir lugares que nunca he visitado.

Andalucía es una de las partes más bonitas de España, gracias a sus edificios con acento mudéjar, que dejaron los árabes a través de 850 años de estancia.

Pongo aquí lugares que he visitado en mis días libres, viajes de dos o tres días, que he planificado sola, viajando con Blablacar (una app de compartir coche, que funciona muy bien en España) y quedándome en hostales muy lindos y baratos.

Estepona

Durante su historia, Estepona ha estado ligada a su condición de población costera, escenario de batallas navales por su cercanía al Estrecho. A lo largo de la costa, los romanos habitaron el actual término de Estepona, y desde la Edad Media fue tierra de frontera entre taifas y reinos.



Marbella

Marbella está situada a orillas del Mediterráneo, entre Málaga y el estrecho de Gibraltar, y en la falda de la Sierra Blanca.



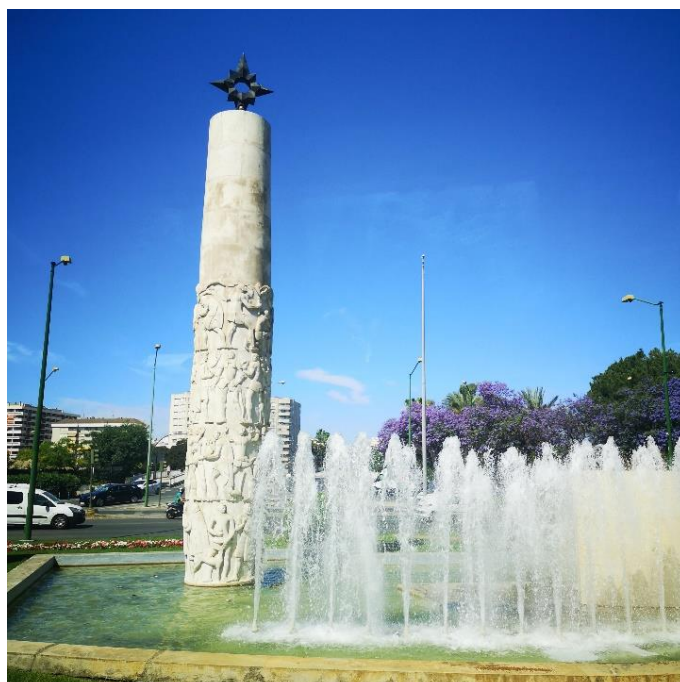
Durante la época islámica, y tras arrasar los normandos las costas de Málaga, los musulmanes fortificaron la plaza, construyendo en el siglo x un castillo y, posteriormente, varias torres almenaras y una cerca que protegía la ciudad.

El término municipal marbellí ocupa una franja que se extiende a lo largo de 27 kilómetros de costa, refugiada por las laderas del Cordón Montañoso Litoral penibético que forman las sierras Bermeja, Palmitera, Real, Blanca y Alpujata. Debido a la proximidad de la sierra con la costa, la ciudad presenta un gran desnivel entre las partes norte y sur, propiciando así vistas del mar y la montaña desde casi todos los puntos de la ciudad.



Sevilla

Es la quinta ciudad más grande de España, y tiene uno de los mayor cascos históricos del país, y también un casco antiguo con 3,9 km², el sexto más grande de Europa.





La **Torre del Oro** de Sevilla es una torre albarrana situada en el margen izquierdo del río Guadalquivir, en la ciudad de Sevilla, y fue construido entre 1220-1221.



La **Plaza de España** es un conjunto arquitectónico enclavado en el parque de María Luisa, y fue proyectada por el arquitecto Aníbal González.

Se levantó entre 1914 y 1929 como una de las construcciones principales de la Exposición Iberoamericana de 1929.

La construcción está realizada con ladrillo visto y cuenta con una amplia decoración de cerámica. Los techos de la galería de la plaza cuentan artesonados de madera que se sostienen con columnas de mármol. Los respaldos de los bancos y algunas farolas están realizados en hierro forjado.



Plaza de España, Sevilla

En las paredes de la plaza se encuentra una serie de 48 bancos que representan, por orden alfabético, cuarenta y seis provincias españolas peninsulares (todas excepto Sevilla) y los dos archipiélagos (Canarias y Baleares), con su escudo, un mapa y un paño de azulejo pisano con hechos históricos destacados de ese territorio. Los bancos se encuentran divididos en cuatro tramos, y al principio y final de cada uno, se encuentra un paño de azulejo relativo a la provincia de Sevilla. Los bancos tienen, también, a los lados, dos pequeñas torres con anaqueles que han sido usados en alguna ocasión para colocar libros.

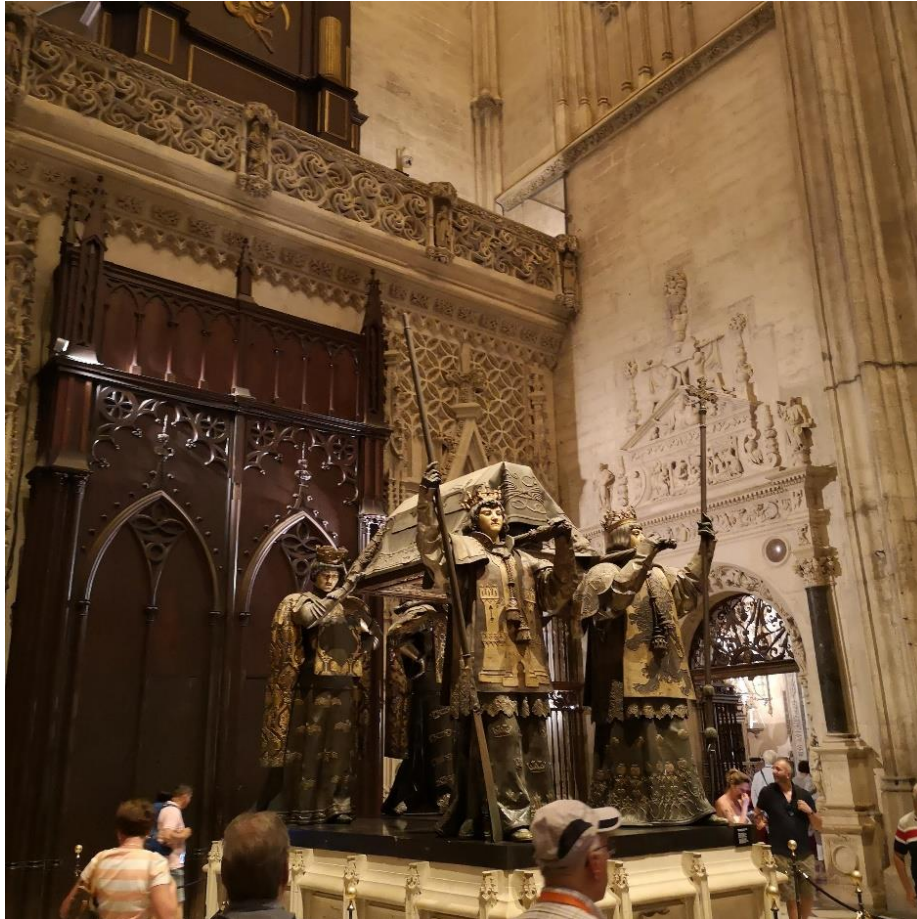


La Catedral de Sevilla

La construcción de la catedral se inició en 1401, aunque no existe constancia documental del comienzo de los trabajos hasta 1433. La edificación se realizó en el solar que quedó tras la demolición de la antigua mezquita aljama de Sevilla, cuyos alminares (la Giralda) y patio (patio de los Naranjos) aún se conservan.



El templo acoge los restos mortales de Cristóbal Colón y de varios reyes de Castilla: Pedro I el Cruel, Fernando III el Santo y el hijo de este, Alfonso X el Sabio.



Granada

Granada constituye un núcleo receptor de turismo, debido a sus monumentos y a la cercanía de la estación de esquí de Sierra Nevada, así como a la zona histórica conocida como La Alpujarra y también a la parte del Mediterráneo conocida como la Costa Granadina.

De entre sus construcciones históricas, la Alhambra es uno de los monumentos más importantes del país, declarado Patrimonio de la Humanidad por la Unesco en 1984, junto al jardín del Generalife y el Albaicín.



La Puerta de Elvira, Granada



Entrada Alhambra.

La Alhambra

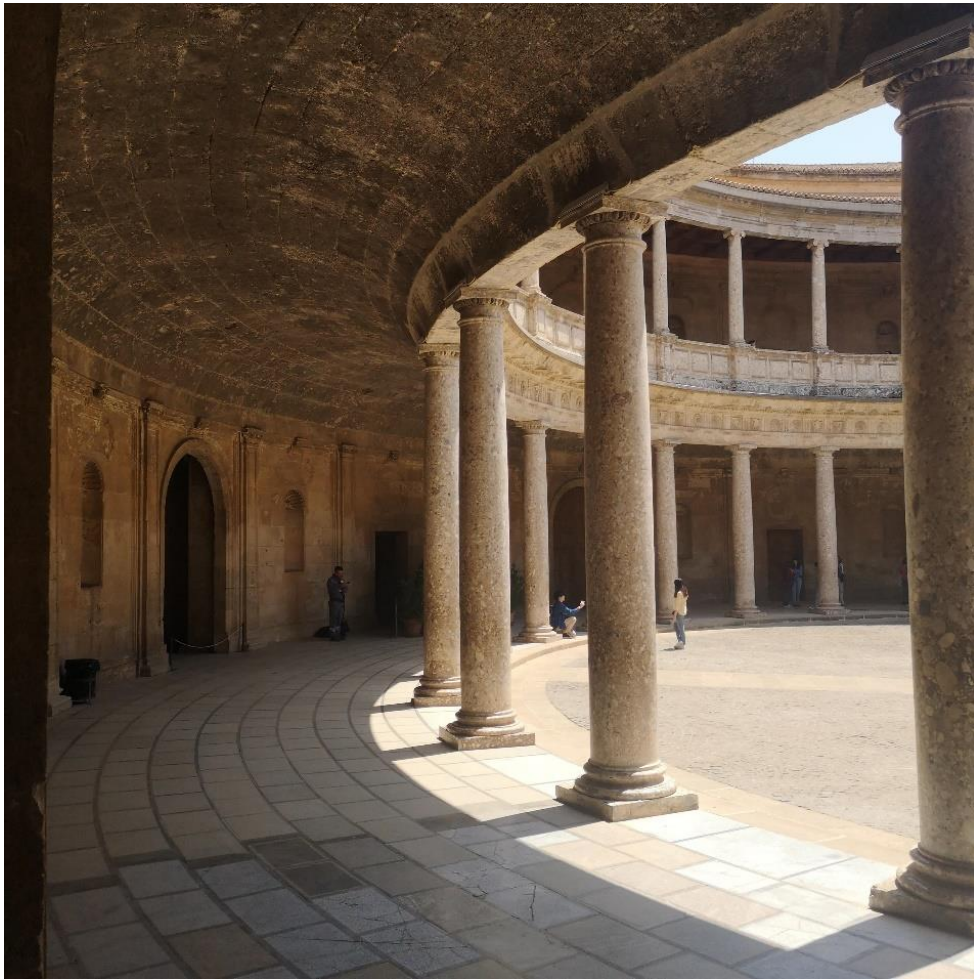
La **Alhambra** es un complejo monumental sobre una ciudad palatina andalusí situada en Granada, España. Consiste en un conjunto de antiguos palacios, jardines y fortalezas inicialmente concebido para alojar al emir y la corte del reino Nazarí, más tarde como residencia de los reyes de Castilla y de sus representantes.



Generalife jardines, Alhambra



Palacio de Carlos V, Alhambra



Alcazaba, Alhambra



Palacio Nazari, Alhambra



Córdoba

Fundada por los romanos durante el siglo ii a. C., se convirtió en la capital de la Hispania Ulterior en tiempos de la República romana, además de la provincia Bética durante el Imperio romano. No obstante, su momento álgido trascurrió durante la dominación musulmana de la península ibérica, cuando se alzó como capital del Emirato de Córdoba, mientras que durante el Califato de Córdoba se convirtió en la ciudad más habitada, culta y opulenta de Europa, así como en un centro líder mundial de la educación.

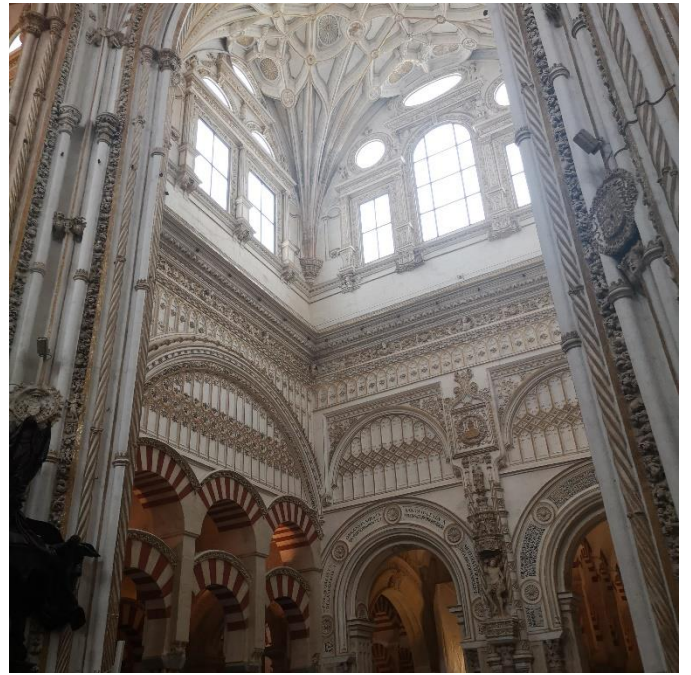


Feria de Córdoba



El puente romano, Córdoba



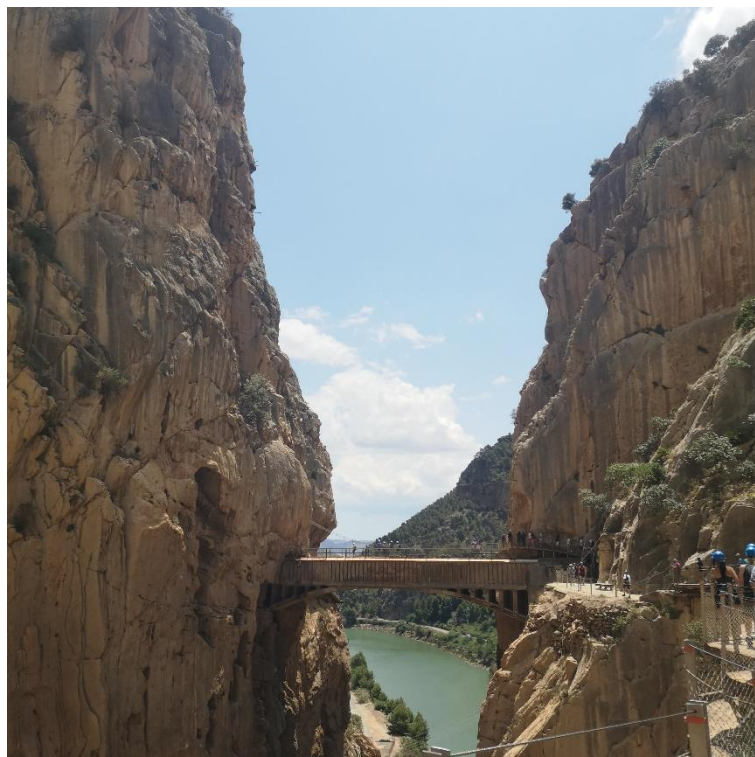


Mezquita de Córdoba



Caminito del Rey

El recorrido del Caminito del Rey es espectacular de principio a fin, ya que discurre entre desfiladeros, cañones y un gran valle. Atraviesa los paisajes del Paraje Natural Desfiladero de los Gaitanes, una garganta excavada por el río Guadalhorce, con paredes que alcanzan los 700 metros de profundidad.



Ardales

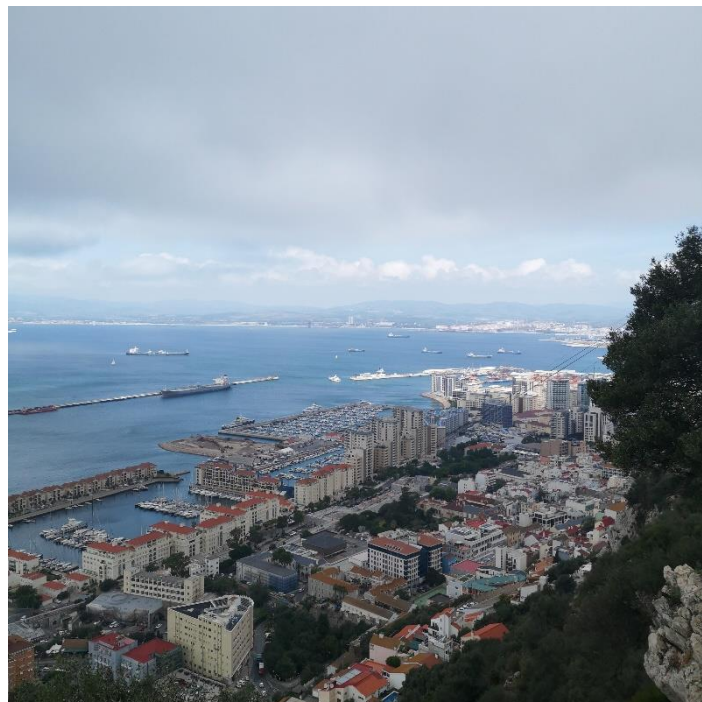
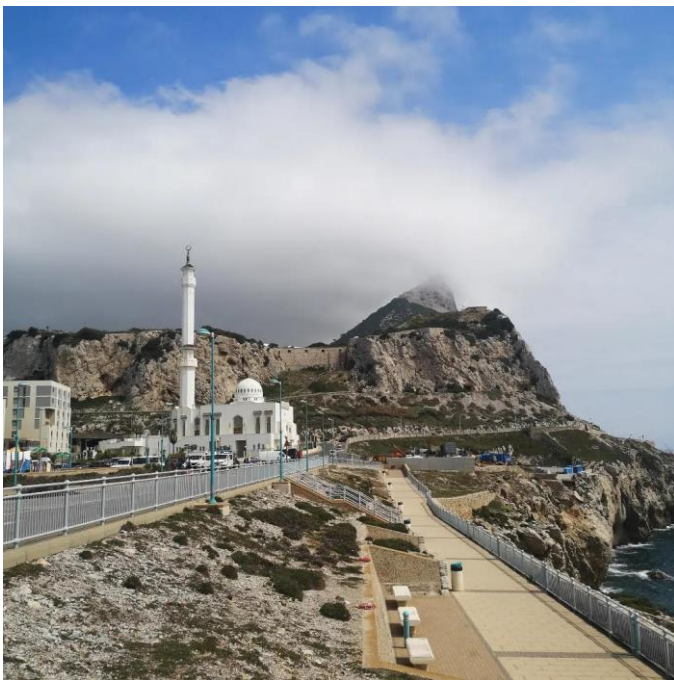
Ardales es un municipio de la provincia de Málaga, en la comunidad autónoma de Andalucía, España. Existen diversos rastros prehistóricos en las cuevas del entorno siendo la primera fortificación del enclave obra de los celtíberos y posteriormente ampliado en la época romana. El topónimo es románico, de raíz claramente mozárabe. Será en época árabe en la que tome relevancia el enclave, sobre todo durante la rebelión de Omar Ben Hafsun contra el emir de Córdoba, quien también construyó el poblado rupestre de Bobastro.



Gibraltar

Gibraltar es un territorio británico de ultramar situado en una pequeña península del extremo sur de la península ibérica y hace frontera terrestre con España, país que reclama su soberanía.

Gibraltar está situado en el extremo meridional de la península ibérica, al este de la bahía de Algeciras, y se extiende sobre la formación geológica del peñón de Gibraltar península que domina la orilla norte del estrecho homónimo, comunicando el mar Mediterráneo y el océano Atlántico.



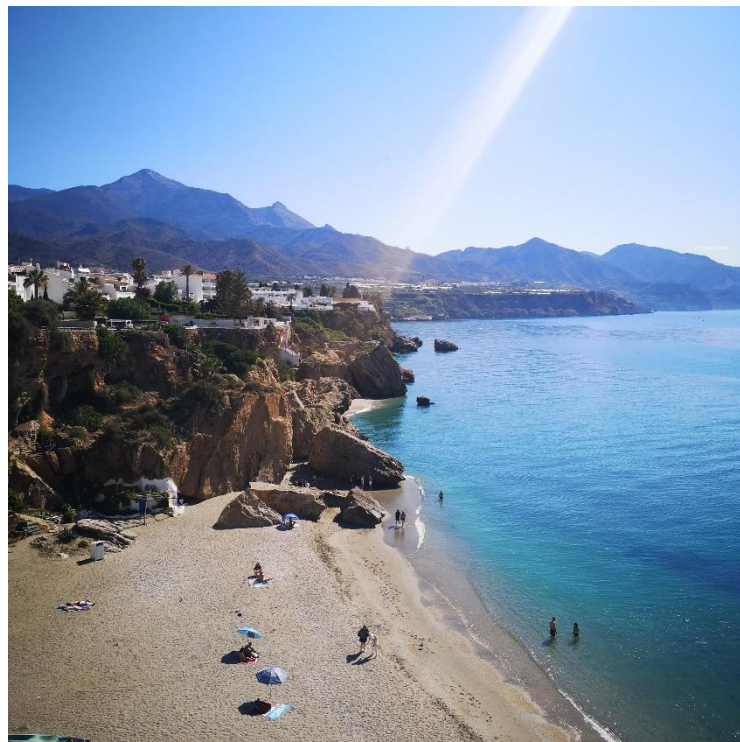
Málaga

Fundada por los fenicios en el siglo viii a. C., es una de las ciudades más antiguas de Europa. Fue un municipio primero federado, luego de derecho latino del Imperio romano y una próspera medina andalusí cuatro veces capital de su propio reino, que fue incorporada a la Corona de Castilla en 1487.



Nerja

Nerja es un municipio de la provincia de Málaga y el pueblo más oriental de la comarca de la Axarquía. Tiene una larga historia probada por las pinturas encontradas en la Cueva de Nerja, descubierta en 1959, que podrían constituir las imágenes de arte rupestre más antiguas de la historia de la humanidad con 42.000 años de antigüedad. Bajo el dominio musulmán, su nombre fue *Narixa*, que significa «fuente abundante» y es el origen del nombre actual.



▣ Conclusión

Me gustó mucho ser parte de este proyecto, aprender tantas cosas en la formación, pero también en las prácticas.

Puedo decir que ahora veo el mundo con otros ojos y recomiendo esta formación a todas aquellas personas que quieren cambiar algo en sus propias vidas.

Por el momento, me doy cuenta que trabajar en un hotel no es para mí; me han inspirado mucho mis profesores Ángela y Juanjo en la idea de devenir profesora de inglés y ayudar a otra gente a aprender y encontrar una vida mejor.

Me impresionó mucho la paciencia que tuvieron durante esta formación con todos, y que siempre han intentado ayudar con todo posible para nuestro beneficio.

¡Para mí, esta formación fue increíble! Me enriqueció culturalmente, emocionalmente, socialmente e históricamente.

▣ Agradecimientos

En primer lugar, quiero agradecer a Ángela, que es una maestra muy paciente y pendiente con sus alumnos, y siempre puedes contar con ella para cualquier cosa. Gracias a ella he aprendido como trabajar en Word, y lo más importante, expresarme mejor en español; también he encontrado en ella un enorme apoyo en general, en la vida cotidiana.

Después, quiero agradecer a Juanjo, que es una persona muy inteligente, atenta y llena de paciencia, y que te hace sentir muy cómodo en tu persona. Como digo yo, es el papá que nunca tuve 😊.

Gracias por todas las clases llenas de cultura que gracias a ellas ahora veo el mundo con ojos diferentes.

También quiero agradecer a Julie por todas sus clases de Excel y su paciencia para enseñarnos.

Gracias a Marie por ser una persona muy simpática y por sus clases de francés interactivos y muy guay.

Gracias a Fenizia y Yasmina por su paciencia en las clases de inglés y neerlandés y por toda educación durante la formación.

Gracias a todo el centro CEFAID: el director, que es una persona muy simpática y muy humana; la secretaria que siempre estuvo pendiente de nosotros y sonriente; Erasmus, por la oportunidad de prácticas en España.

También quiero agradecer a mis compañeros por todos los momentos juntos; hemos pasado un buen rato durante la formación y he aprendido muchas cosas gracias a cada uno de ellos.

Gracias también a Juanjo Redondo por su participación en la formación y por la estupenda semana en Madrid, que me gustó mucho.

Pongo aquí unas últimas fotos que hemos hecho durante toda esta formación y que las guardo con mucho cariño.







Salida museo Weirtz



*Salida exposición Peter
Lindbergh*