

ERASMUS + Erfahrungsbericht

[zur Veröffentlichung auf unserer Webseite]



Bitte fügen Sie hier mindestens ein **FOTO** von Ihrem Praktikumsaufenthalt ein! Bevorzugte Motive sind Fotos der Unterkunft, des Arbeitsplatzes und bei der Arbeit. Achtung: Aus rechtlichen Gründen senden Sie uns bitte nur selbst erstellte Fotos zu!



Büro in der Praxisstelle



Unterkunft

ZUR PERSON

Fachbereich:	Wirtschaftswissenschaften
Studienfach:	Tourismusmanagement
Heimathochschule:	Hochschule Harz
Nationalität:	Deutsch, Britisch
Praktikumsdauer (von ... bis ...):	11. März 2019 - 31. Juli 2019

PRAKTIKUMSEINRICHTUNG

Land:	Irland
Name der Praktikums Einrichtung:	City Wonders Ltd
Homepage:	www.citywonders.com
Adresse:	Trinity Street 6-9 Dublin DO2EY47 Ireland
Ansprechpartner:	Geoff Keenan
Telefon / E-Mail:	0035315414848 / geoff.keenan@citywonders.com

1) Praktikumseinrichtung

Bitte beschreiben Sie kurz Ihre Praktikumseinrichtung.

City Wonders ist ein Reiseveranstalter, welcher auf geführte Touren in den beliebtesten Städten Europas spezialisiert ist. Besonders stolz ist das Unternehmen auf den hohen Partnerschaftsstatus zum Vatikan, welches es erlaubt den Kunden sofortigen Zugang zu den Vatikanischen Museen zu geben, sowie exklusiven Zugang zu normalerweise unzugänglichen Bereichen und auch außerhalb der normalen Öffnungszeiten zu ermöglichen. Für die guten Leistungen hat das Unternehmen schon mehrere Auszeichnungen erhalten, wie zum Beispiel das Certificate of Excellence von Trip Advisor in den Jahren 2015-2018 und dieses Jahr den Travelers' Choice von Tripadvisor.

Das Unternehmen beschäftigt ca. 122 Mitarbeiter, aus 22 verschiedenen Ländern. Es handelt sich also um ein sehr internationales Team.

2) Praktikumsplatzsuche

Auf welchem Weg haben Sie Ihren Praktikumsplatz gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Ich habe das Praktikum über die Website www.praktikum.info gefunden, auf der eine Stellenanzeige für mein Unternehmen war.

3) Vorbereitung

Wie haben Sie sich auf das Praktikum vorbereitet (sprachlich, interkulturell, fachlich, organisatorisch etc.)? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Zur Vorbereitung auf das Praktikum habe ich eigentlich nur organisatorische Sachen geklärt. Dazu gehörten das Anmelden des Praxissemesters an der Hochschule und natürlich die Bewerbung für Erasmus. Nachdem soweit alles geklärt war und ich eine Versicherung abgeschlossen hatte, musste ich nur noch den Flug und eine Unterkunft buchen. Mithilfe eines Reiseführers habe ich mich über Dublin informiert, die wichtigsten Sehenswürdigkeiten und den St. Patrick's Day, den ich miterleben durfte. Der Rest entwickelte sich im Laufe des Praktikums.

4) Unterkunft

Wie haben Sie Ihre Unterkunft gefunden? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Ich hatte mich dafür entschieden mir für die Zeit in Dublin eine Gastfamilie zu suchen, da es sehr schwer ist eine (bezahlbare) Unterkunft zu finden, besonders für einen kurzen Zeitraum. Die Gastfamilie habe ich über die Website Homestay.com gefunden, allerdings habe ich leider keine gute Erfahrung mit der Unterkunft machen können. Aus verschiedenen Gründen war es mir auch nicht möglich die Gastfamilie zu wechseln, weshalb ich die 5 Monate dort blieb.

5) Praktikum

Bitte beschreiben Sie die während Ihres Praktikums bearbeiteten Aufgaben und/oder Projekte. Wie erfolgte die Betreuung und Integration? Wie waren die Arbeitsbedingungen? Gab es besonders positive oder auch negative Erfahrungen?

Zu Beginn des Praktikums erhielten ich und die drei weiteren neuen Mitarbeiter eine Einführung über das Unternehmen und wurden durch die verschiedenen Büros und Abteilungen geführt, die in Dublins Innenstadt verteilt sind. In unserer Abteilung angekommen, wurden wir sofort jedem Mitarbeiter vorgestellt und wurden von Anfang an herzlich im Team aufgenommen. Die ersten zwei Wochen verbrachten wir mit Training, in dem unsere Vorgesetzten uns alle Führungen vorstellten und wir unsere Aufgaben in der Sales & Customer Care Abteilung erlernten. Zu den Aufgaben zählte zum einen, das Online Feedback, welches wir von unseren Kunden zugesendet bekommen zu überprüfen und gegebenenfalls auf unserer Homepage zu veröffentlichen. Außerdem wurde jeden Tag überprüft, ob alle Online Buchungen durchgegangen sind, oder ob

die Zahlung nicht geklappt hat. Sollte die Buchung nicht durchgegangen sein, haben wir den Kunden per Email angeschrieben um ihn darauf hinzuweisen, erneut zu buchen. Täglich kümmerten wir uns auch um die besonderen Anforderungen, die Kunden sich für ihre Tour wünschten und versuchten diese zu ermöglichen. Ansonsten haben wir viel mit einem Programm gearbeitet, welches uns erlaubt, mehrere hunderte SMS auf einmal zu verschicken. Somit konnten wir die Kunden schnell erreichen und über Wichtiges informieren, oder auch die Kunden dazu animieren, ihr Feedback auf TripAdvisor zu veröffentlichen. Natürlich gehörte auch zu den Aufgaben die Emails der Kunden zu beantworten und sie bestmöglichst bei ihren Fragen zu unterstützen. Als Praktikant musste ich eigentlich nicht mit Kunden am Telefon sprechen. Nur ab und zu, falls ein deutschsprachiger Kunde anrief musste ich Anrufe annehmen, da niemand sonst im Team Deutsch sprach. Handelte es sich jedoch um einen extrem wütenden und aufgebrachten Kunden, wurde ich vor dem Anruf verschont. Zu den normalen täglichen Aufgaben kamen hin und wieder kleine Projekte hinzu, in denen ich komplimentäre Buchungen für die Guides oder ermäßigte Buchungen für die Freunde oder Familie der Reiseführer abschloss, oder mich um Tourstörungen kümmerte. Für ein paar Tage habe ich auch in der Purchasing Abteilung ausgeholfen und dort eine andere, spannende Seite des Unternehmens kennenlernen dürfen. Ich hatte normale Arbeitszeiten, von 9 - 17.30 Uhr, musste jedoch auch am Wochenende arbeiten und hatte dafür unter der Woche Ausgleich.

6) Erworbene Qualifikationen

Welche Qualifikationen und Fähigkeiten haben Sie während des Praktikums erworben bzw. verbessert?

Neben der Verbesserung der Sprachkenntnisse, erlernte ich eine höfliche Umgangsform mit Kunden und unter Stress zu arbeiten. Ich lernte mit einem Buchungssystem und anderen internen System umzugehen. Ich habe erfahren wie es ist, in einem internationalen Team mit unterschiedlichen Kulturen zu arbeiten und generell einen guten Einblick in die Arbeitswelt bekommen.

7) Landesspezifische Besonderheiten

Gibt es im Zielland besondere Bestimmungen für Praktika, die für Sie relevant waren (z.B. Wohngeld, Convention de Stage)? Wenn ja, welche? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Es gab keine Landesspezifischen Besonderheiten bezüglich Praktika.

8) Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis (nur für internationale Studierende)

Welche Vorbereitungen mussten Sie in Bezug auf Visum, Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis treffen? Gibt es empfehlenswerte Links oder andere Tipps?

Ich benötigte kein Visum, oder eine Arbeits- und Aufenthaltserlaubnis. Da ich durch das Praktikum allerdings etwas Geld verdiente, musste ich mich anmelden und mir eine Public Services Card und PPS Nummer holen, damit nicht zu viele Steuern von meinem Gehalt abgezogen werden.

9) Sonstiges

Gibt es noch etwas, das Sie anderen Studierenden mitteilen möchten?

10) Fazit

Wie lautet das Fazit zu Ihrem Erasmus-Praktikum?

Mir hat das Praktikum sehr gut gefallen und es war eine tolle Erfahrung. Ich habe viel dazugelernt und durfte in einem tollen, internationalen Team arbeiten. Ich würde die Praxiseinrichtung auf jeden Fall weiterempfehlen.

Bitte senden Sie diesen Bericht per E-Mail an julia.schubert@ovgu.de!
Mögliche Dateiformate: [.doc], [.docx], [.rtf], [.odt].