Spolufinancováno Evropskou unií

Erik Halač, Sunscape Properties, Malta

Díky Obchodní akademii Praha a programu Erasmus+ jsem měl možnost strávit čtyři týdny na odborné stáži na Maltě ve městě St. Julian's.

Pracoval jsem ve společnosti Sunscape Properties, která se zabývá správou a pronájmem



apartmánů prostřednictvím platforem Booking.com a Airbnb. Firma zajišťuje rezervace, komunikaci s hosty, údržbu apartmánů i jejich kontrolu před příjezdem nových zákazníků. Pracoval jsem v menší kanceláři společně se svou spolužačkou Tamarou a kolegy z různých zemí. Mým mentorem byl Nicolas, který mě během stáže seznamoval s fungováním firmy a jednotlivými pracovními úkoly. Kolektiv byl velmi přátelský a každý byl ochotný poradit nebo pomoci.

Moje práce byla poměrně různorodá. Pracoval jsem se systémy Hostify a Breezeway, které firma využívá ke správě rezervací a organizaci práce. Kontroloval jsem rezervace, příjezdy a odjezdy hostů a ověřoval správnou synchronizaci údajů mezi Booking.com a Airbnb. Významnou část mé práce tvořila zákaznická podpora. Komunikoval jsem s hosty prostřednictvím zpráv a telefonátů a několikrát jsem hosty osobně vítal přímo v apartmánech. Naučil jsem se vysvětlovat proces check-inu, poskytovat informace o vybavení apartmánů a řešit běžné problémy hostů. Pravidelně jsem také prováděl spotchecky, tedy kontroly apartmánů před příjezdem hostů. Kontroloval jsem čistotu, vybavení a připravenost pokojů. Hodně mi to pomohlo hlavně v tom, jak přemýšlet nad tím, co lidi pronajímající apartmány musí všechno zařídit, jak komunikovat se zákazníky, a jak všechno dodělat i do detailů. Myslím, že tyhle zkušenosti určitě využiju do budoucna.

Na pracovišti jsme byli se spolužačkou Tamarou, se kterou nás radostně uvítali. Panovala přátelská a profesionální atmosféra. Všichni spolu komunikovali otevřeně a snažili se problémy řešit co nejrychleji. Díky každodenní komunikaci v angličtině jsem si zlepšil především mluvení v angličtině a reagování na dotazy hostů bez delšího rozmýšlení. Postupně jsem si zvykl i na různé přízvuky zahraničních hostů a kolegů.



Bydlel jsem celý měsíc v hotelu Allegro společně s ostatními studenty. Ubytování bylo příjemné a nacházelo se blízko práce. Ve volném čase jsme s ostatními poznávali Maltu a její nejzajímavější místa. Často jsme využívali turistické autobusy Hop-On Hop-Off, díky kterým jsme navštívili například Popeye village, kde jsme se byli podívat na divadlo s Pepkem námořníkem. Také jsme se byli podívat v rybářské vesnici na jihu Malty, kde jsme poprvé ochutnali maltskou pistáciovou pomazánku. Měli jsme tak možnost poznat nejen turistická místa, ale i běžný život na Maltě.

Všechny tyto zážitky jsme mohli získat díky programu Erasmus+, který nám hradil ubytování, dopravu po Maltě, stravování, kapesné i letenky. Před odjezdem jsme absolvovali přípravné kurzy a informační schůzky, kde jsme získali důležité informace o průběhu stáže, komunikaci v zahraničí a životě na Maltě. Tyto přípravy mi pomohly cítit se po příjezdu jistěji.

Jsem velmi rád, že jsem měl možnost se této stáže zúčastnit. Získal jsem zkušenosti s prací v oblasti správy nemovitostí, zákaznické podpory a organizace provozu apartmánů. Největším úspěchem pro mě bylo, že jsem po několika dnech dokázal samostatně komunikovat s hosty v angličtině a řešit jejich požadavky bez pomoci kolegů. Poznal jsem nové lidi, získal pracovní zkušenosti a zároveň měl možnost poznat novou zemi.

Jedna nezapomenutelná vzpomínka byla, když mě můj mentor Nikolas pozval na svoji oslavu narozenin a mohl jsem ho vidět hrát na bubny.