



# Fuerteventura

Oppimispäiväkirja



# Tavoitteet

- Oppia paremmin espanjaa sekä kehittää englannin kieltä.
- Kehittyminen ja uusien näkökulmien saanti omaan alaan.
- Ymmärtää ja oppia maan työ- ja toimintakulttuuria.
- Parantaa sopeutumiskykyä ja itsenäistä työskentelyä vieraassa ympäristössä.
- Kokemusta työskentelystä monikulttuurisessa tiimissä.
- Selkeyttää omia ammatillisia tavoitteita ja kiinnostuksen kohteita.
- Saada uusia ystäviä ja kokemuksia.



# Ensivaikutelma maasta

- Ensimmäisillä viikoilla oli paljon totuttelua uuteen maahan, kaupunkiin ja kulttuuriin. Monissa paikoissa puhuttiin vain espanjaa, englannin kieli oli heikkoa. Kaupoissa monet tuotteet ei olleet yhtä laadukkaita ja roskien ulosvienti tiettyinä kellonaikana oli hieman ärsyttävää. Myös piti totutella enemmän käteisen käyttöön, sillä kortti ei käynyt kaikissa paikoissa, esim. busseissa. Asunnossa torakat oli hieman inhottava asia sekä harmitti ettei imuri tai jotkin muut asiat toimineet kunnolla. Ihmiset vaikuttivat hieman tylyiltä, eikä olleet niin ystävällisiä, mitä olisin olettanut.

# Työharjoittelujakson alku

- Työskentelin hotellissa nimeltä Labranda Bahia de Lobos. Ensimmäisenä päivänä huomasin, että hotellin ilmapiiri oli ystävällinen ja ammattimainen. Työkaverit olivat avuliaita, mutta tosi kiireisiä, joten oppiminen ei ollut nopeaa. Moni asia oli uutta, koska en koskaan ole aiemmin työskennellyt niin suuressa paikassa, sekä varaussysteemi oli myös tuntematon. Onneksi oli myös tuttujakin juttuja, kuten Excelin käyttö sekä asiakaspalvelun perusteet. Suuria haasteita toi kielimuuri joidenkin asiakkaiden välillä, jotka eivät suostuneet puhumaan muuta, kuin omaa kieltä tai paikallista kieltä, mitä en osannut.





# Työharjoittelujakson puoliväli

- Hotelli on suosittu lomakohte, erityisesti perheiden ja pariskuntien keskuudessa. Se tarjoaa monipuolisia palveluita ja siellä työskentelee monia ihmisiä eri toimialoilla kuten ravintolassa, uima-altailla, siivouksen tai korjaamisen parissa. Lähimpien työntekijöiden työtehtäviin kuului sisään- ja uloskirjautumiset, asiakaspalvelu, puheluiden ja sähköpostien käsittely, varausten hallinta, asiakkaiden opastaminen. Heiltä edellytettiin tyypillisesti matkailu- ja ravitsemisalalan tai vastaavan koulutus tai asiakaspalvelukokemus sekä kielitaito.
- Ensimmäinen oppimiskokemus liittyi sisään- ja uloskirjautumisiin. Huomasin, kuinka tärkeää on olla tarkka ja nopea, jotta asiakkaat saavat sujuvan kokemuksen. On myös tärkeää selittää asiat huolellisesti ja rauhallisesti asiakkaiden saapuessa, jotta he eivät sitten joudu tulemaan uudestaan vastaanottoon kyselemään ja edistää myös meidän työntekoa. Opin käyttämään hotellin varaushallintajärjestelmää sujuvasti ja käsittelemään asiakkaiden erityistoiveita. Monikulttuurinen asiakaspalvelu oli myös tärkeä oppimiskokemus. Hotelli palvelee monia kansainvälisiä asiakkaita, mikä opetti minulle paljon eri kulttuurien tavoista ja odotuksista. Tämä on parantanut kykyäni kohdata ja palvella asiakkaita heidän tarpeidensa mukaisesti.
- Olisin halunnut vielä oppia paremmin varauskanavan hallintaa sekä laskutuksiin liittyviä tietoja. Lisäksi olisin toivonut, että olisin saanut olla enemmän vastaanotossa, koska välillä minut laitettiin toimistoon, tutkimaan asiakkaiden varauksia sekä sijoittamaan heille huoneita, joten en saanut paljoa asiakaskontakteja.

# Työharjoittelujakson loppuosa

- Edistymiseni on ollut selvästi havaittavissa, ja olen saanut hyvää palautetta, että minulle myös tarjottiin työskentely mahdollisuutta harjoittelupaikassa, mikä yllätti minut. Yksi suurimmista onnistumisistani oli asiakkaiden sisään- ja uloskirjautumisprosessin hallinta. Aluksi tämä tehtävä tuntui haastavalta, mutta nopeasti opin käyttämään hotellin varaushallintajärjestelmää. Asiakaspalvelussa koin merkittävää kehitystä. Pystyin ylläpitämään ystävällisen ja ammattimaisen asenteen, vaikka tilanteet vaihtelivat kiireisistä hetkistä rauhallisempiin aikoihin. Kehitysalueita on kuitenkin myös havaittavissa. Yksi näistä on monikulttuurisen asiakaspalvelun hallinta.
- Huomasin, että välillä kommunikointi eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa voi olla haastavaa, erityisesti silloin, kun kielimuuri aiheuttaa väärinkäsityksiä. Lisäksi tuntuu, että jäi aukkoja varaussysteemin eri toiminta-alueilta, esim. En oppinut kunnolla miten hieronta varataan, huoneluokka vaihdetaan tai tiettyjä laskutusasioita.





# Itsearviointi

- Tämän jakson aikana olen saanut mahdollisuuden arvioida omaa suoriutumistani ja tunnistaa vahvuuksiani sekä kehityskohteitani. Olen saanut paljon positiivista palautetta ystävällisyydestäni, avuliaisuudestani ja asiakaslähtöisyydestäni. Koin merkittävää kehitystä asiakaspalvelussa ja kykenin ylläpitämään ystävällisen ja ammattimaisen asenteen erilaisissa tilanteissa.
- Huomasin, että joissain tilanteissa minun täytyy olla varovaisempi viestinnän sävyn, jotta vältetään väärinkäsityksiltä. Erityisesti kiireisinä aikoina on tärkeää säilyttää rauhallisuus ja varmistaa, että kaikki asiakkaat tuntevat itsensä huomioituiksi ja arvostetuiksi. Monikulttuurinen asiakaspalvelu oli myös tärkeä oppimiskokemus ja olla välittämättä jos asiakkaat loukkaavat sinua. Vaikka olen kehittynyt huomattavasti tässä asiassa, huomasin, että välillä kommunikointi eri kulttuureista tulevien asiakkaiden kanssa voi olla haastavaa, erityisesti silloin, kun kielimuuri aiheuttaa väärinkäsityksiä.
- Olen saanut käytännön kokemusta eri osa-alueilta ja kehittänyt monia taitoja, joita voin hyödyntää tulevaisuudessa. Onnistuin erityisesti asiakaspalvelussa ja varaushallinnassa, mutta kehityin myös monikulttuurisessa vuorovaikutuksessa. Tämä on ollut erittäin arvokas ja opettavainen kokemus, ja olen kiitollinen saamastani mahdollisuudesta.



## Loppufiilikset

- Lopulliset fiilikset reissusta on pääimmäisenä hyvät. Onnistuin tavoitteissani, sekä opin paljon uutta. Olen iloinen siitä, että sain uusia ystäviä, niin paikallisia kuin suomalaisia, sekä espanjan kielitaito kehittyi. Olen yllättynyt, että sain myös positiivisemmän kuvan hotellissa työskentelystä, koska aiemmat kokemukset, ovat olleet negatiivisempia. Välillä toki oli myös uupunut olo ja asiaan ei helpottanut meluisat ja sotkuiset huonetoverit. Tuntuu, että missään ei ollut oikein turvapaikkaa minne mennä, koska oma asuntokaan siellä, ei ollut mieluinen ilmapiirin takia, eikä paikalliset ohjaajat auttaneet. Onneksi pystyin puhumaan tuntemuksistani muille ihmisille ja pystyin tekemään kivoja asioita, kuten käymään veneellä, muissa kaupungeissa, rannalla ja ravintoloissa. Kansainväliset kokemukset ovat mielestäni aina kumminkin hieno mahdollisuus, jota ei kannata jättää välistä, vaikka ei välttämättä huomaa heti saamiensa "hyötyjä", ne voivat tulla tulevaisuudessa vastaan.



# Lähteet

- <https://www.tui.fi/matkat/espanja/fuerteventura/corralejolabrand-a-bahia-de-lobos/>
- [https://www.tripadvisor.com/Hotel\\_Review-g580322-d237062-Reviews-or40-LABRANDA\\_Bahia\\_de\\_Lobos-Corralejol-La\\_Oliva\\_Fuerteventura\\_Canary\\_Islands.html](https://www.tripadvisor.com/Hotel_Review-g580322-d237062-Reviews-or40-LABRANDA_Bahia_de_Lobos-Corralejol-La_Oliva_Fuerteventura_Canary_Islands.html)