

Praktikumsbericht Rezeption Arles 2017

STA VIATOR - ARRÊTE-TOI, VOYAGEUR – HALT AN, BESUCHER

Dies war der einladende Spruch, den man sowohl an der Fassade als auch an der Rezeption meines Austauschhotels „Jules César“ in Arles lesen konnte. Aber von vorne: Am Dienstag, dem 25. April 2017, ging es am Morgen in Berlin SXF auf zum dreiwöchigen Austausch – ohne Wörterbuch oder Gastgeschenk, aber mit Spannung und Neugier auf die unbekannte Gruppe, eine unbekannte Stadt und das unbekannte Hotel.

Nach einer gelinde gesagt schleppenden Anreise, die defekten Ticketautomaten, einer streikenden SNCF und dem Missgeschick in Marseille, in den falschen Zug gestiegen zu sein, geschuldet war, erreichten wir gegen 21.00h tatsächlich unser Zuhause für die nächste Zeit, das CenterParcs-ähnliche Feriendorf „Village Camarguais“. Nach dem typisch französisch späten Abendessen fielen dann alle in ihre frisch bezogenen Betten.



Am nächsten Tag besuchten wir Gastronomen unsere Partnerschule „Charles Privat“. Ganz auffallend waren die Schutzmaßnahmen gegen Amokläufe oder Terroranschläge: die Schule war von einem hohen Zaun umgeben, die Sekretärin sah uns nach dem Klingeln auf der Videokamera, notierte unsere Anzahl und öffnete den Durchgang. Denkwürdig!

Nach einem kurzen Aufenthalt dort besuchten wir alle unsere Betriebe zum ersten Mal und klärten unsere Arbeitszeiten für die ersten Tage. Das Hotel „Jules César“ ist ganz zentral am Marktplatz gelegen. Seit 2013 gehört das 5* Sterne-Hotel zur Gruppe Accor und wurde nach der Übernahme komplett renoviert. Die Innengestaltung übernahm der Designer Christian Lacroix, der selbst aus Arles stammt und dessen Handschrift unverkennbar ist.





Alle 52 Zimmer sind individuell gestaltet.

Mein Arbeitsplatz für die 10 Tage war an der Rezeption. Im Laufe des Praktikums bekam ich feste Aufgaben: Zu Schichtbeginn und -ende zählte ich die Kasse, druckte Listen für das Housekeeping und bereitete die An- und Abreisen des Folgetages vor.

Besonders hier wurden die verschiedenen Dimensionen zwischen dem „Jules César“ und meinem Betrieb in Berlin deutlich, da es selten mehr als 10 Ab- oder Anreizezimmer gab. Je kleiner das Hotel, desto mehr überschneiden sich die verschiedenen Abteilungen. So kommt es durchaus vor, dass der/die Receptionist/in die Reservierung für ein Zimmer, einen Restaurant- oder Spabesuch am Telefon oder per Mail annimmt, das Gepäck nach oben bringt und nach Tipps für die Freizeitgestaltung gefragt wird. Dadurch ist der Gästekontakt viel intensiver und man kennt tatsächlich jeden Gast mit Namen.

In den letzten Tagen durfte ich auch selbstständig Check-Ins und Check-Outs durchführen. Beim Check-In war es ein Standard, unseren Gästen anhand eines Stadtplans ihren Standort und die interessantesten Sehenswürdigkeiten zu zeigen. Zum Glück ist Arles überschaubar (aber UNESCO- Weltkulturerbe etc.), dennoch war es herausfordernd, die Informationen auf Französisch weiterzugeben. Ich bin dankbar, dass meine Kollegen Marine, Ilham und Alex mir so viel zugetraut haben und für meinen Lerneffekt war es nur positiv, dass die Franzosen es gar nicht einsehen, auch nur ein Wort ins Englische zu übersetzen.



An unseren freien Tagen machten wir verschiedene Ausflüge in die Provence. Besonders in Erinnerung bleibt der Course Camarguaise, die ortstypische Form des Stierkampfes. Hier geht es darum, dass die Raseteure dem Stier Bindfäden von den Hörnern abnehmen. Mein persönliches Highlight war der Aufenthalt in Les Baux-de-Provence und anschließend die beeindruckende Show „Carrières de Lumières“, die in ehemaligen Steinbrüchen stattfand.

Den letzten Abend ließen wir in einer kleinen Gruppe im beliebten Irish Pub, dem Treffpunkt schlechthin in Arles, ausklingen und traten nach einer kurzen Nacht unsere Rückreise an.

Abschließend empfehle ich den Austausch definitiv weiter. Für sehr wenig Geld bekommt man die Möglichkeit, einen Betrieb in Frankreich, aber auch andere Azubis aus Berlin kennenzulernen und so über den Tellerrand hinauszuschauen.

Petra

PS.: Im Jules César ist keine Arbeitsuniform notwendig und die Mitarbeiter stehen auf Kinder-Schokolade.