

Praktikumsbericht: Discover Canada Tours & Club ESL

Ich studiere International Tourism an der Hochschule Harz. Im Rahmen meines Studiums habe ich bereits ein Praktikum in einer Destination Management Company in Paris absolviert und ein Semester in Angers - ca. zwei Stunden westlich von Paris - studiert. Darüber hinaus sieht meine Studienordnung das Bachelorpraktikum im Ausland vor. Dieses wollte ich gerne außerhalb Europas machen. Da mich Nordamerika schon länger gereizt hat, fiel meine Wahl auf das zweitgrößte Land der Welt - Kanada.

Ich habe mehrere Praktikadatenbanken durchsucht und Google befragt, einige Bewerbungen abgeschickt, jedoch oftmals keine Antwort erhalten. Schließlich bin ich auf Discover Canada Tours & Club ESL aufmerksam geworden. Nachdem ich meine Bewerbung abschickte, erhielt ich bereits wenige Minuten später die Einladung zu einem Skype-Interview in der darauffolgenden Woche. Noch während des Gesprächs erhielt ich die Zusage für das Praktikum. Als der Vertrag unterschrieben war und die Hochschule das Praktikum genehmigt hatte, begannen die Vorbereitungen für Kanada: Visum beantragen, Flüge buchen, Auslandsreisekrankenversicherung abschließen, Wohnung suchen etc. Schließlich begann die Reise nach Vancouver, mit 600.000 Einwohnern die größte Stadt in British Columbia.

Discover Canada Tours & Club ESL gehören zu dem weltweit agierenden Reiseveranstalter Uniglobe Specialty Travel. Discover Canada Tours bietet Tages- und Mehrtagesreisen in der Umgebung Vancouvers an, beispielsweise nach Whistler, Seattle, Victoria und Tofino auf Vancouver Island sowie in die Rocky Mountains. Club ESL, als Tochterfirma von Discover Canada Tours, kooperiert mit rund 30 Sprachschulen in Vancouver. Die Zielgruppe dieser Ausflüge sind folglich vorrangig Schüler. Neben den Touren werden auch Rundgänge in Vancouver, sportliche Aktivitäten wie Beach-Volleyball und Fußball sowie diverse Partys für die Sprachschüler angeboten.

Das Büro des Unternehmens befindet sich in einem der Wolkenkratzer im Herzen Downtowns. Zehn Angestellte arbeiten gemeinsam im Großraumbüro. Während meiner Praktikumszeit unterstützten ca. 20 Praktikanten das Sales & Marketing- sowie das Operations-Team. Ich arbeitete im Sales & Marketing-Team.

Während der ersten zwei Wochen des Praktikums habe ich in mehreren Sprachschulen Werbung für das vielfältige Leistungsangebot des Unternehmens gemacht. Des Weiteren habe ich interessierte Schüler detailliert über die Touren beraten und diese auch verkauft. Ab der dritten Praktikumswoche war ich jeden Tag in der gleichen Sprachschule und habe überwiegend Schüler beraten und ihnen Touren verkauft. Dazu gehörte auch das Erstellen von Kundenprofilen und das Buchen des Ausflugs im Reservierungssystem. Außerdem habe ich Ergebnisse der Bewertungsbögen, die am Ende jeder Tour von den Kunden ausgefüllt werden, im System hinterlegt. Mit der Einführung eines neuen Reservierungssystems habe ich auch das Buchen der Online-Anfragen übernommen. Darüber hinaus habe ich an den Wochenenden einige der Touren auch als Reiseleiterassistenz begleitet. Dadurch habe ich deren Ablauf noch besser kennengelernt.

Dank des Praktikums habe ich viele meiner Kompetenzen verbessert und neues Wissen erlernt. Ich habe einige Marketingstrategien und Verkaufstricks kennengelernt, die ich sicher in der Zukunft noch anwenden kann. Durch das umfangreiche Leistungsangebot des Unternehmens, habe ich detaillierte geographische und kulturelle Kenntnisse über den Westen Kanadas erlangt.

Es war eine Ehre, in der zweitgrößten Sprachschule Vancouvers (des Unternehmens größter und wichtigster Partner) arbeiten zu dürfen. Ich bin sehr froh, dass mir viel Verantwortung übertragen wurde und ich eigenständig arbeiten konnte.

Durch das Arbeiten in der Sprachschule habe ich außerdem deren Funktionsweise kennengelernt. Es war sehr interessant, am Front Desk zu arbeiten, aber auch eine Herausforderung auf die unterschiedlichen Englischkenntnisse der Kunden einzugehen.

Während meiner Praktikumszeit wurde das Buchungssystem des Unternehmens ausgetauscht. Durch diese Systemumstellung habe ich festgestellt, wie effizient ich unter Stress arbeiten kann, da das neue Reservierungssystem in der Hauptsaison eingeführt wurde. Dank meiner schnellen Auffassungsgabe konnte ich einigen Kollegen bei Fragen zum neuen Reservierungssystem weiterhelfen. Diese wussten meine effiziente und präzise Arbeit zu schätzen, wodurch ich im Operations-Team sowie in der Buchhaltung aushelfen durfte.

Meine sehr guten Englischkenntnisse ermöglichten es mir auf hohem Niveau mit Kunden und Kollegen zu interagieren. Während des Praktikums habe ich darüber hinaus neue touristische Fachbegriffe auf Englisch gelernt.

Besonders geschätzt habe ich das Arbeiten in einem internationalen Team, wodurch ich meine interkulturellen Kompetenzen deutlich erweitert habe. Es war sehr interessant, die diversen Kulturen, Arbeitsweisen und Sichtweisen meiner Kollegen aus Frankreich, Belgien, Spanien, Türkei, Ukraine, China, Taiwan, Korea, Japan und Brasilien kennenzulernen.

Lisa Bauer