1. hét:

Meglepetésemre első héten máris recepcióra kerültem. Nagyon sok mindent tudtam megtanulni, rengeteg új ismeretre tettem szert. Az első nap még csak álltunk, a vendégeket köszöntöttük javarészt, csak figyeltük a nyüzsgést a recepció pult mögött. A főnök tájékoztatott a heti feladatokról és elmagyarázta, hogy hogyan működik az ő rendszerük. A későbbi napokban sorban mutatták meg a dolgokat, egyre több feladatot kaptunk, mert látták, hogy könnyedén vesszük az új ismereteket. Először a szobakulcsokat írtuk újra, ellenőriztük, hogy tartoznak e valamelyik szobához. Volt olyan reggel mikor a reggeliző teremben segédkeztem egész délelőtt, a szobaszámokat kértem el és ellenőriztem, hogy ki van e fizetve. A recepción megtanultam a checking-out folyamatát is. Excel táblázatot is kezeltem, adatokat kellett bevinnem. Megmutatták, hogy hogyan mentsem el a távozó vendégek számláit sorszám és név alapján. Jó érzés volt belecsöppenni a munka világába, több teltházas napot is átélni. A hét végére egyre hasznosabbnak éreztem magam, a csapat alkalmazható tagja lettem. A munkatársaim megbíznak bennem és bátran bíznak rám különböző feladatokat. A kezdeti lelkesedésünket kihasználva sok helyre eljutottunk. Az eddigi kedvenc helyem a Velencéhez nagyon hasonló Navigli. A gyönyörű folyópart mellett a két oldalán sorakozó bárok és kisebb éttermek hangulata rendkívül megfogott. Kellemes estét töltöttünk ott. A következő hely, amit meglátogattunk a Dóm volt. Bemenni még nem volt lehetőségünk, de körbejártuk az előtte lévő teret és a körülötte lévő csodaszép épületeket is megnéztük. Szintén hatalmas élmény volt a Bosco Verticale nevezetű zöld házakhoz is eljutni. A mellette fekvő park és felhőkarcolók gyönyörű látványt nyújtottak. Szombaton Lecco városába látogattunk el, ahol a tó volt a fő úti célunk. Miután a barátaimmal felfedeztük a helyet, a csapattal közösen mentünk le a partra. A vízben fürödni is tudtunk. Vasárnap egy érdekes múzeumba látogattunk el. Kissé elvont volt a stílus számomra.

2. hét:

Ezt a hetet is javarészt recepción töltöttem. Sok új ismeretet szereztem, de a legtöbb szintén recepciós feladat. Az előző héten tanultakat mára már nagyon könnyen és gyorsan alkalmazom. Megtanultam hogyan kell az útlevelek adatait elmenteni, adatokat írtam a „pantry” forgalmáról. Megmutatták hogyan kezeljem, ha valami riasztás van, például ha a liftbe emberek szorulnak, vagy valamelyik szobában megnyomják a vészjelző gombot. A héten sokat kommunikáltam a vendégekkel, sokakat igazítottam útba vagy tájékozattam őket a közlekedésről. Leginkább a hét második felében, de az információs pultban is tevékenykedhettem. Minden reggel ki kellett pakolni a térképeket, szórólapokat. A taxit is ennél a pultnál hívjuk, ha a vendég kéri. Több reggelemet töltöttem a reggeliző teremben, ahol akárcsak előző héten, szobaszámokat ellenőriztem. Sokat tudtam meg a városról, könnyedén válaszolok olyan kérdésekre, mint például, hogy hogyan jutnak el a Dómhoz, egyéb nevezetességekhez vagy, hogy hova melyik metróval jutnak el. A stuff tagoknak kialakított termeket is ismerem már. Rengeteg bőröndöt pakoltam az egyik ilyen szobába, majd mikor a vendég kért, ki is hoztam azokat. A főnökeimmel, kollégáimmal egyre jobb kapcsolatot alakítottam ki, az angol nyelvet könnyedén alkalmazom és az olasz nyelvvel is megbarátkoztam. Ezen a héten kevesebb helyre mentünk, hiszen mindenki kezd belefáradni a munkába, mert nem vagyunk hozzászokva. Kedden a barátaimmal visszamentünk a múlt héten említett parkhoz, de csak egy órát töltöttünk ott. Szerdán Naviglihez látogattunk el, most inkább esti időben, mert akkor hangulatosabb. Pénteken a Dómnál jártunk, ezúttal csapatosan. Nagyon élveztem, hiszen belekeveredtünk egy ún. flashmob-ba, ahol beálltunk táncolni a tömeggel. Egy kiadós séta után megnéztük még a Scala-t. Este volt, tehát gyönyörűen volt kivilágítva minden épület. Szombaton a Castello Sforzesco-ban voltunk, ahol 4 múzeumot jártunk végig. Az elsőben szobrok, a másodikban festmények, a harmadikban porcelánok voltak és a negyedik a zenéről és a régi hangszerekről szólt. A vasárnap a pihenés napja lett, a hét fáradalmai miatt.

3. hét:

Ezen a héten a hotelben nagyon sok meeting volt, de kevés vendég aludt itt, így a munka is kevesebb volt. Többször hoztuk létre az információs pultot, nagyon sok időt töltöttünk itt a gyakorlati társammal. Elsődleges feladatunk a vendégek tájékoztatása, útbaigazítása volt. Ha szükséges volt megmutattuk és elmagyaráztuk nekik a metrórendszert. Igaz a szabadidőmet áldoztam rá, de a hatékonyabb munkám érdekében megtanultam Milánó nevezetességeit és az odavezető útvonalakat. Megtanultam ezen kívül még a számokat olaszul, hiszen reggeliztetésnél, mikor szobaszámokat ellenőrzök, szükségem van rá. A héten több napunkat nehezítette meg a taxi sztrájk, mert a vendégeink nagy része alkalmazza. Viszont a többi napon az is a feladatom volt, hogy taxit hívjak a siető vendégeinknek, ezt is könnyedén alkalmazom már. A hét eredményének azt tudom elkönyvelni, hogy sokkal könnyebben alkalmazkodom egyes szituációkban, helyzetekben és a problémamegoldó képességem is sokat fejlődött. Mivel nagyon sok szép helyen járhattunk az előző 2 hétben, ennek első fele csak a pihenésről szólt. Szerdán este csak baráti társasággal a szállásunk kertjébe ültünk le beszélgetni, élvezni a jó időt. Csütörtökön visszamentünk a Dómhoz, ahol sétálgattunk, képeket készítettünk. Kellemesen telt az idő egy-egy fagyi mellett, ami hihetetlenül finom itt. A hétvége első napja a város történelmi helyeiről szólt. Ebéd után indultunk, ezúttal villamossal. Személy szerint jobban preferálom a metrót, de ezt is ki kellett próbálni. Majd sétát is közbeiktatva, de láttuk a Cimitero Monumentalet, Port Garibaldit, az Arco della Pacet. Ezeken kívül megnéztük Sant’s Amborgiot, a Basilica San Lorenzo Maggioret, majd a végállomás újra a Dóm volt.

4. hét:

Ez a hét a már elsajátított ismereteim maximális alkalmazásáról szólt. Rengeteg feladatot kaptam most már, legfőképp a recepción. Egyszer voltam a héten reggeliztetésen is, de leginkább a front desk embereit erősítettem. Szokásosan kicheckoltam a szobakártyákat, ebben már nagyon gyors vagyok. Megannyi dokumentumot mentettem el, mappákba pakoltam azokat. Az útlevelekről adatokat vittem be a rendszerbe és azokat szobákhoz párosítottam. Az érkező vendégeket már könnyedén útbaigazítom, informálom mindenről. Volt lehetőségem meglepetést okozni, szerezni, akár legyen szó házassági évfordulóról, születésnapról, nászútról. Lufit fújtunk, papírt nyomtattunk az általunk választott mintával és lamináltuk. Információs pultnál metrótérképet segítettem értelmezni, mikor szükséges volt. Mikor nem volt sztrájk taxit is hívtam, segítettem az érkezőket. A számítógépes rendszerbe felvittem azoknak az embereknek az adatait, akik csatlakoztak a Hilton Honors közösséghez. A városban új helyeket már nem néztünk meg, csak visszalátogattunk a korábbi kedvenceinkhez. Többször jártuk körbe a Dómot (ezredjére is), voltunk Naviglin ahol megint felejthetetlen élményeket szereztünk. Ez a hét leginkább a búcsúzásról szólt, a vásárlásról és sok sok pakolásról, hiszen egy egész hónapnyi életet hagyunk magunk mögött.

1. week:

To my surprise, I was already at the reception in the first week. I could learn a lot about my profession and I gained a lot of new knowledge. In the first day we were just standing behind the front desk. We had to welcome the new guests, that was our first task. The boss informated us about the weekly tasks and he explained how their system works. On the other days they were teaching us continously, we had to do more and more things, because they realized, they could trust us. We could rewrite the roomkeys, we checked them. There were a few mornings when I had to go to the breakfast room. I had to check the guest’s room numbers and inform them about the daily breakfast opportunities. At the reception I learned how to check out and check in the guests. I managed Excel files too. They showed me how to save the leaving guest’s bills to the system by names and numbers. It was good to experience an usually worker’s life and be there a lot of full house days too. To the end of the week I could feel very helpful myself. My colleauges trust me, they share a lot of things about them and their private life. Using our initial enthusiasm, we got to many places. My favorite place so far is Navigli, which is very similar to Venice. The atmosphere of the bars and small restaurants lined up on both sides of the beautiful riverside is extraordinary. We spent a pleasant evening there. The next place we visited was the Cathedral („Duomo”). We did not have the chance to go inside yet, but we walked around the square in front of it and saw the beautiful buildings around it. It was also a great experience to see the Bosco Verticale. The adjacent park and the skyscrapers were unbelievable to see. On Saturday, we visited the city of Lecco, where the lake was our main destination. After exploring the town with my friends, we were also able to swim in the lake. On Sunday, we were in an interesting museum, but the style of it was a bit abstract for me.

2. week:

I almost spent the whole week at the recrepcion again. I gained knowledge about everything, but the most important part was the welcoming. I could use what I learned last week very easily and quickly. I also learned how to save passport data, I wrote data about the turnover of the „pantry”. They showed me how to handle it if there is an alarm, for example if people get stuck in the elevator, or if the emergency button is pressed in one of the rooms. During the week, I communicated a lot with the guests, I showed them the directions to their destination or informed them about the traffic. Mostly in the second half of this week, but I could also work at the information desk. The maps and worksheets had to be there every morning. We also called taxi when the guest requested it. I spent several mornings in the breakfast room, where I checked the room numbers again. I learned a lot about the city, I could easily answer the questions such as how to get to the Cathedral, where are the most important landmarks or which metro should be used. I also know the rooms for only the stuff members. I packed a lot of suitcases into one of these rooms, and when the the guest wanted the again, I brought them out. I was developing a better and better relationship with my bosses and colleagues, I used the English language easily and I was also becoming friends with the Italisan language. We went to fewer places this week, because everyone got tired of the work. On Tuesday, we went back tot he park I mentioned last week, but we only spent one hour there. We visited Navigli on Wednesday, now in the evening, because then it is more enjoyable. On Friday, we were at near the Cathedral, this time with our team. I really enjoyed it, we saw a flashmob finally, where we danced with the crowed. After a long walk, we visited the Scala too. It was in the evening, so all the buildings were beautifully lit up. On Saturday we were at Castello Sforzesco, where we visited 4 museums. The first was about the sculptures, the second was about the paintings, the third was about the porcelains and the forth was about music and old instruments. On Sunday we were just relaxing finally.

3. week:

There were a lot of meetings at the hotel this week, but few guests slept here, so there was less work. We created the information desk several times, and spent a lot of time here with my practical partner. Our primary task was to inform and guide the guests. If necessary, we showed and explained the metro system to them. It is true that I devoted my free time to it, but for the sake of my more efficient work, I learned the sights of Milan and the routes leading there. I also learned the numbers in Italian, as I need it at breakfast when I check room numbers. Several days this week were made difficult by the taxi strike, because most of our guests use it. Ont he other days, however, my task was also to call a taxi for our guests in a hurry, and I can easily use this as well. The result of the week is that I can adapt much more easily in some situations and my problem-solving ability has improved a lot. Since we were able to visit a lot of beautiful places in the previous 2 weeks, the first half of it was all about rest. On Wednesday evening, we sat down in the garden of our accomodation with only a group of friends to talk and enjoy the good time. On Thursday, we went back to the Cathedral, where we walked and took pictures. The time was spent pleasantly with ice cream, which is incredibly delicious here. The first day of the weekend was about the historical places of the city. After lunch we left, this time by tram. Personally, I prefer the metro, but I had to try that too. We also included a walk, but we saw the Cimitero Monumental, Port Garibaldi, and the Arco della Pace. Apart from there, we saw Sant’s Amborgio, the Basilica San Lorenzo Maggiore, and then the final stop was the Duomo again.

4. week:

This week was all about using the knowledge I had already learned the last week. I have been given a lot of tasks now, mainly at the reception. I was also at the breakfast room once during the week, but mostly I strengthened the people at the front desk. I checked out the room cards as usual, I am already very fast at this. I saved so many documents, packed them in folders. I entered data from the passports into the system and paired them after the check-in. Upon arrival, I can easily inform the guests about the traffic and the directions too. I could make surprises wheter it was birthday, anniversary or honeymoon. We blew up balloons, printed paper with the pattern of our choice and laminated it. I helped interpret merto maps at the information desk when necessary. When there was no strike, I also called a taxi and helped the arrivals. I entered the information of people who join the Hilton Honors community into the computer system. We did not visit new places in the city, we just returned to our previous favorities. We went tot he Duomo several times, we were at Navigli, where we again had unforgettable experiences. This week was mostly about saying goodbye, shopping and lots of packing, since we are leaving a whole month of life behind.