

## Compte-rendu du programme « Job dans la ville jumelée »



### **I. Présentation personnelle**

Je m'appelle Estelle Caspary, j'ai 21 ans et viens de finir ma 1<sup>ère</sup> année de MSc in Management. Comme je souhaite travailler à l'international plus tard, je voulais pratiquer mon allemand durant l'été pour gagner en fluidité. J'avais déjà participé à un programme de l'OFAJ (Office franco-allemand pour la Jeunesse) en classe de Seconde grâce à l'échange Brigitte Sauzay, ce qui m'avait permis de découvrir le système scolaire allemand pendant un trimestre. Plus tard, j'ai eu l'occasion de travailler à l'auberge de jeunesse de Bad Kreuznach durant un été en tant que réceptionniste. Cette expérience m'ayant plu, j'ai décidé de la renouveler tout l'été 2019 au bord du Lac de Constance, à Friedrichshafen (Bade-Wurtemberg), ville jumelée avec ma ville d'origine, Saint-Dié-des-Vosges, et connue comme le berceau de la construction du dirigeable Zeppelin.

### **II. Présentation de l'auberge**

La Graf-Zeppelin Jugendherberge est située à seulement 50 mètres du lac de Constance, d'où la vue sur l'Autriche et la Suisse est magnifique. L'établissement est équipé de 237 lits répartis dans 70 chambres, principalement des chambres de deux, quatre et six lits. Il dispose aussi de sept salles communes de 68 places assises, d'une cafétéria avec terrasse, d'un abri à vélos sécurisé, de terrains de football et de volley-ball. À proximité : location de canoës, réserve naturelle, port (musée Zeppelin, tour panoramique...), centre-ville, etc.



### **III. Mes tâches**

Mes missions étaient très diversifiées, mon travail s'organisant autour de quatre pôles :

#### **1. Accueil et communication**

- Accueil du client en allemand (ou, si besoin, en anglais ou français)
- Check-in : contrôle de la réservation (dates d'arrivée, de départ, pièces d'identité)
- Pour les réservations sur place : présentation des chambres disponibles, information sur le prix, l'équipement sanitaire, ...
- Contrôle de la répartition des chambres en cas d'accueil de groupe
- Traitement des contestations éventuelles
- Information sur les prestations offertes par l'hôtel
- Check-out : contrôle des modalités de paiement (carte de crédit, voucher, autre)

#### **2. Administration**

- Comptabilité journalière
- Facturation des prestations
- Gestion des comptes clients
- Gestion de la caisse
- Prise de réservations
- Tenue du secrétariat de la réception

#### **3. Commercialisation**

- Vente des produits de l'auberge (boissons, collations, repas sur place, articles de toilette, etc.)
- Fidélisation de la clientèle

#### 4. Communication interne et externe

- Coordination avec les autres services (cuisine et nettoyage)
- Transmission des consignes et commandes aux équipes concernées (ex : nombre de repas à prévoir pour le lendemain)
- Information sur l'environnement de l'auberge et les ressources locales

### **IV. Apprentissage interculturel**

#### 1. Mes relations avec mes collègues :

Nous étions cinq collègues à nous relayer à la réception et il y avait trois équipes (matin, intermédiaire, soir), si bien que j'étais rarement seule à l'accueil et qu'il s'agissait plutôt de travailler en équipe. J'ai donc eu le temps de nouer des contacts étroits avec mes collègues de la réception, mais aussi avec les trois employés avec qui je vivais en colocation et qui étaient originaires du Zimbabwe, de Mongolie et d'Allemagne. Il y avait une très bonne ambiance entre tous les membres du personnel et, comme nous mangions souvent ensemble, nous pouvions apprendre à nous connaître les uns les autres, si bien que les rapports humains étaient chaleureux et conviviaux.

#### 2. Mes relations avec les clients de l'auberge :

Intéressée par le domaine de la relation-client, j'ai rapidement été à l'aise au contact de la clientèle, qui venait principalement d'Allemagne, de Suisse et d'Autriche. J'ai également accueilli des voyageurs de diverses nationalités (Italie, Espagne, Nouvelle-Zélande...), avec qui j'ai pu échanger sur leur pays et leur culture.

#### 3. Mes impressions sur la culture allemande & le quotidien en Allemagne :

Du fait que je connaissais déjà Friedrichshafen et avais séjourné auparavant plusieurs fois en Allemagne, notamment lors d'échanges scolaires et stages linguistiques, la culture allemande ne m'était pas vraiment étrangère. Par exemple, chez la plupart des Allemands, j'ai apprécié leur pragmatisme, leur sens civique, leur ponctualité et, surtout, leur souci de préserver l'environnement (nombreux vélos, ville propre, tri sélectif très bien organisé, plus de consignes qu'en France...). Enfin, plus anecdotique, à mon retour en France, j'ai regretté les Brötchen, les Biergarten et de ne plus pouvoir dîner tôt (en général vers 18 heures outre-Rhin).

## **V. Compréhension linguistique**

A mon arrivée, j'ai bien observé mes collègues et pris beaucoup de notes pour comprendre le travail rapidement. Mes compétences linguistiques étaient suffisantes pour le déroulement du job mais, au début, j'ai eu quelques difficultés de compréhension, surtout avec les clients suisses et autrichiens en raison de leur accent. Heureusement, au fur et à mesure, cela allait de mieux en mieux et j'ai vite gagné en aisance. Pour élargir mon vocabulaire, je lisais des romans en allemand pendant mon temps libre.

## **VI. Bilan / Ce que ce travail m'a apporté**

Je suis très satisfaite de cette immersion de deux mois en milieu professionnel germanophone car le poste m'offrait l'opportunité d'avoir un contact permanent avec les clients et, par conséquent, de devoir constamment parler allemand. En plus des progrès linguistiques, j'ai aussi développé d'autres aptitudes :

### 1. Compétences techniques et fonctionnelles

- Faire preuve de mémoire auditive et visuelle
- Passer avec aisance d'une langue à l'autre
- Mener simultanément et en temps réel des activités de nature différente
- M'adapter à la diversité de la clientèle et aux variations des flux d'activité
- Travailler en autonomie d'après des consignes de travail et des procédures préétablies
- Travailler en équipe
- Maîtriser plusieurs logiciels (logiciel de réservation & logiciel de ventes)

### 2. Compétences relationnelles

- Etre à l'écoute de la clientèle
- Adapter mon comportement à la culture et à l'image de l'auberge
- Être à l'aise dans le contact physique ou téléphonique
- Me montrer courtoise et discerner les informations devant rester confidentielles
- Entretenir des relations commerciales efficaces avec les prestataires et fournisseurs externes

Bref, je recommande vivement cette expérience enrichissante à tous ceux désireux d'améliorer leur allemand, tout en contribuant au renforcement des liens franco-allemands !

