

CETT Alumni

Alumni
CETT

ANTIGUO ALUMNADO en el MUNDO

"El principal problema asociado al hecho de trabajar en las empresas turísticas es que te encuentras que, en muchas ocasiones, el personal que las rodea no dispone de toda la formación necesaria; por ejemplo, han empezado de cero en este sector, han ido evolucionando y tienen experiencia, pero no la formación base. En el otro extremo, el CETT te forma y te proporciona todas las herramientas para llegar a gestionar estas empresas turísticas con éxito."

CRISTINA ILLAN LLOBET, de 36 años, estudió en el CETT la Diplomatura de Turismo, en la especialidad de Gestión Hotelera, entre los años 2001 y 2003. "Cuando terminé los estudios empecé a trabajar en Hotusa como agente de reservas. A los seis meses, cambié de departamento en la empresa y pasé a ser *Account Manager* de los hoteles de Barcelona, tarea en la que me encargaba de gestionar las tarifas y las disponibilidades. Pasado un año evolucioné hacia comercial del área de Barcelona, donde era la responsable de firmar contratos con los hoteles para que trabajaran con la Cadena Hotels Independents."

"Después de dos años, Hotusa compró una empresa en Francia y me envió allí para formar al personal francés y quedarme como directora. Tres años después empecé a trabajar como directora en un hotel Best Western, que después se convirtió en un hotel en franquicia del Grup Accor, y es aquí donde continué desarrollándome profesionalmente desde entonces." "Ahora ya hace nueve años que vivo en Francia. En la actualidad trabajo en el Hotel Ibis Styles Paris Massena Olympiades, desde el mes de junio de 2006. Soy la encargada del *management* del personal, la gestión de compras, los *plannings*, los presupuestos... El trabajo me surgió gracias a un contacto que hice trabajando para el grupo Hotusa. Tenía ganas de cambiar de ámbito, pues hasta entonces mis trabajos estaban relacio-



nados con las agencias/operadoras turísticas, y quería vivir la experiencia de trabajar dentro de un hotel."

Explica que para ella lo más importante, en el entorno profesional, es "intentar ser la mejor en lo que haces; no contabilizar las horas de trabajo, sino el trabajo bien hecho. Implicarte en la empresa en la que trabajas como si fuera tuya; así, el esfuerzo, las ganas y el trabajo hablarán por sí solos..."

Explica su visión de la gestión del personal en una empresa hotelera: "Es la más complicada de todas las funciones de un responsable, y todavía lo es más si el *management* está en Francia, porque la legislación francesa es muy complicada. En mi caso lo que más valoro del personal del hotel es su implicación en el trabajo, sentir que les gusta lo que están haciendo. Otro aspecto muy importante para mí es la iniciativa: es esencial que los trabajadores velen por el bien de la empresa, por intentar hacerla mejor... En un hotel, la implicación del personal es clave, pues todos los trabajadores están en constante contacto con la clientela. Su motivación e implicación es necesaria para que el huésped se sienta a gusto. Para que un cliente regrese al Hotel, para fidelizarlo, lo más importante es que se sienta acogido por las personas que trabajan en él." ■