



## Rosedale on Robson

FRANZIS 6 MONATE KANADA: Das Praktikum ihres Lebens

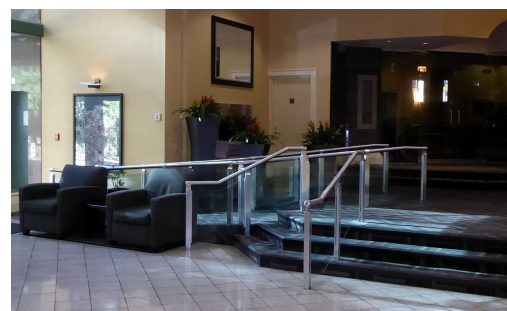
### Franzi in Kanada auf Tour: Tag 94 bis 98

*Traveland & Rosedale on Robson*

Ein letztes Mal fahre ich heute Morgen zu Traveland nach Langley. Ruck, zuck sind die zehn Tage Praktikum beim Wohnmobilvermieter vergangen. Ich habe sicherlich in der kurzen Zeit bei Weitem noch nicht alles im Detail verstanden, aber dafür habe ich mir einen guten Überblick über die Abläufe verschafft. Die interessanten und lehrreichen Gespräche mit Monika, Samuel und den anderen Teammitgliedern haben viele meiner Fragen beantwortet. Das neu angeeignete Wissen und besonders die Eindrücke, die ich in den vergangenen Tagen gesammelt habe, geben mir ein gutes Verständnis. Ich bin davon überzeugt, dass mir genau dieses Verständnis dabei hilft, den Einsteig im heimischen Büro zu erleichtern. Ein riesiges Dankeschön an Traveland RV Rentals für die Einblicke in das tägliche Geschehen und die freundliche Aufnahme ins Team.

Meine nächste Station liegt in der Weltmetropole Vancouver. Vier Tage werde ich im Rosedale on Robson Suite Hotel verbringen, um als Praktikantin einen Blick hinter die Kulissen zu werfen. Das Hotel ist mir nicht ganz unbekannt. Anfang Juli war ich bereits im Rahmen des Schöffel Foto-Shootings im Rosedale on Robson zu Gast. Dank der idealen Lage sind viele Sehenswürdigkeiten und belebte Stadtviertel bequem zu Fuß erreichbar. Das allerbeste: Die Suites sind praktisch geschnitten und bieten unendlich viel Platz.

Am nächsten Morgen nimmt mich Global Director Jillian Francis in Empfang und stellt mich Reservations Managerin Laurie Pearce vor. Laurie ist sozusagen die gute Fee, wenn es um Buchungen der Suites geht. Ob Reservierungen reinkommen, Gruppenbuchungen eine Bestätigung verlangen oder auch mal die ein oder andere Stornierung eintrudelt, Laurie überblickt die Gesamtsituation zu jeder Zeit. Mein nächster Besuch führt mich zu Front Office Manager Mark Pineda. Er kennt das Rosedale on



Robson schon über zehn Jahre und ist mit den Abläufen bestens vertraut. Zu seinen Aufgaben gehören unter anderem die Planung der Mitarbeiterereinsätze sowie die Einnahme der Vermittlerrolle zwischen Gästen und dem Hotelmanagement. Wenn Mark sich ab und zu mal um eine Beschwerde kümmern muss, bleibt er dabei freundlich und gelassen. In den allermeisten Fällen lässt sich erfahrungsgemäß so die beste Lösung für alle Beteiligten finden. Als nächstes unterhalte ich mich mit Event Manager Mark Pinfield. Neben den Buchungen der Konferenzräume ist er außerdem der Mann für die Reservierung der sogenannten Hockey Packages. Das Rosedale in Robson bietet eine Kombination aus Hotelübernachtung und dem Besuch von Hockeyspielen des beliebten Teams 'Vancouver Canucks' an. Praktisch dabei ist, dass die Rogers Arena keine 15 Gehminuten vom Hotel entfernt liegt. Meiner Meinung nach ist das ein ziemlich cooles Angebot! Insgesamt betrachtet, habe ich heute eine ganze Menge über die Abläufe, die hinter den Kulissen des Hotels stattfinden gelernt. Es ist interessant zu beobachten, dass die drei Manager Laurie, Mark und Mark in ihren Bereichen spezialisiert sind, darüber hinaus aber eng zusammenarbeiten und somit darauf abzielen, den Kunden einen optimalen Aufenthalt zu gewährleisten.



Mit vielen neuen Eindrücken im Gepäck spaziere ich nach Feierabend an der Robson Street entlang und setze mich für einen Moment in die Sonne. Mit gut 20° Grad Celsius ist heute noch einmal der Sommer zurück. Es ist wunderschön! Ich genieße den Moment. Zurück im Hotel überrascht mich Jillian mit der Nachricht, dass sie noch eine Karte für das abendliche Hockeyspiel übrig hat. Mein Strahlen reicht übers ganze Gesicht und ich feiere innerlich eine kleine Party. Erst gestern habe ich darüber nachgedacht, dass ich Kanada nicht verlassen kann ohne ein einziges Hockeyspiel gesehen zu haben. Und zack, ganz überraschend habe ich genau heute die Chance dazu. Lucky me!



Für das Spiel gehe ich vom Hotel aus zu Fuß zur Rogers Arena. Was für ein Luxus! Ich setze mich auf meinen Platz und warte gespannt auf den Spielbeginn. Wahnsinn, was für eine tolle Stimmung! Und das obwohl es nicht mal ein reguläres Spiel ist, sondern noch zu den Preseason Games gehört: Vancouver Canucks vs. Calgary Flames. Mit kraftvollen, aber präzise ausgeführten Schlägen lassen die Spieler den Puck über das Eis schnellen. Bei den dynamischen Spielzügen ist es gar nicht so einfach, den kleinen schwarzen Punkt nicht aus den Augen zu verlieren! Wenn ich so darüber nachdenke, wie ich Schlittschuh laufe, wächst mein Respekt vor den Eishockeyspielern unten auf dem Eis noch einmal an. Das sieht so einfach aus! Die Spieler haben das Fortbewegen so automatisiert, dass sie sich voll und ganz auf das Spiel konzentrieren können. Hut ab! Nach drei intensiven Spielphasen endet das Aufeinandertreffen mit einem Stand von 3:1 für die Vancouver Canucks. Zum Abschluss legt Maskottchen Fin der Orca noch einen Siegestanz aufs Eis. Top



Sache, das war ein schönes Erlebnis!

Nachdem ich gestern schon Front Office Manager Mark kennengelernt habe, besuche am nächsten Morgen seine Schützlinge an der Rezeption. Gemeinsam mit Pam und Iveta erlebe ich einen typischen Vormittag im Eingangsbereich des Rosedale on Robson. Wobei 'typisch' ist Auslegungssache! Heute ist laut Medien ein extrem belebter Abend in der drittgrößten Metropolregion Kanadas. Die Band Coldplay spielt im BC Place Stadium, Country Sängerin Miranda Lambert ist in der Rogers Arena zu Gast und außerdem laufen über den heutigen Tag verteilt drei Kreuzfahrtschiffe mit mehreren tausend Gästen in den Hafen Vancouvers ein. Sprich, das Hotel ist für die heutige Nacht komplett ausgebucht. Und das bedeutet wiederum, dass Pam und Iveta zahlreiche Check-Outs und Check-Ins auf ihrer To-Do Liste haben.

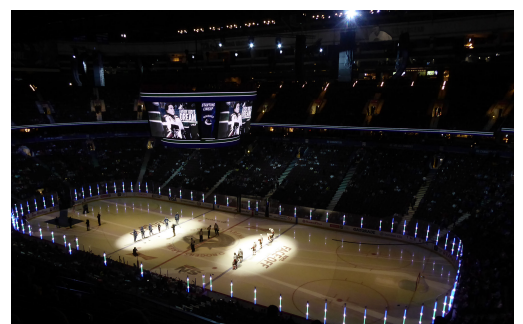
Ich stelle mich einfach mal unauffällig zu den beiden, beobachte und spiele Mäuschen. Schon meine ersten Eindrücke verraten mir, dass die beiden ein eingespieltes Team sind und höchst effektiv zusammen arbeiten. Mit einem Lächeln im Gesicht wird jeder Gast freundlich begrüßt und höflich nach seinem Anliegen gefragt. Check-In, Check-Out, Gepäckaufbewahrung, Parkausweise und Taxibestellungen gehören zu den Hauptthemen, die Pam und Iveta im Laufe des Tages bearbeiten. Darüber hinaus beantworten sie jegliche Fragen und zielen darauf ab, den Gästen einen optimalen Aufenthalt zu gewährleisten. Respekt an die beiden! Das Ganze passiert nämlich nicht nur in äußerster Präzision sondern auch noch in Höchstgeschwindigkeit. Mal davon abgesehen, dass die Abläufe vollkommen neu für mich sind, muss ich mich schon richtig konzentrieren, um folgen zu können. Das läuft hier wie am Schnürchen! Falls den beiden doch mal etwas unklar sein sollte oder Probleme auftreten, ist Front Office Manager Mark direkt nebenan und liefert Unterstützung.

Das Team des Rosedale on Robson hat mir einen Einblick in die Abläufe hinter den Kulissen des Hotels gewährt. Eine sehr spannende Erfahrung, die mir gezeigt hat, wie viel Routine und Wissen die Bereichsmanager einbringen, um in Zusammenarbeit täglich die logistischen Herausforderungen der Hotellerie zu lösen. Respekt!

### **Franzi in Kanada auf Tour: Tag 99**

*Rosedale on Robson & Rocky Mountaineer FAM-Trip Tag 1*

Ich kann gar nicht so recht glauben, dass meine Zeit hier in Vancouver schon fast vorbei ist. Es fühlt sich an, als wäre ich gestern erst angekommen. Und vor allem gibt es noch so viel zu sehen! Aber naja, so habe ich definitiv einen Grund um wiederzukommen. Die Stadt am Pazifik gefällt mir sehr und



fasziniert mich bei jeder Erkundungstour aufs Neue mit großer Vielfalt. Die Kombination aus Eindrücken hinter die Kulissen des Rosedale on Robson Suite Hotels sowie der freien Zeit zum Erkunden der Stadt habe ich sehr genossen. Das Hotel bietet mit seiner Lage im Herzen Vancouvers eine optimale Ausgangsbasis für jegliche Stadterkundungstouren. Ich habe mich hier sowohl als Gast als auch als Praktikantin rund um wohl gefühlt.

Keinen Kilometer vom Rosedale on Robson entfernt, steht das Sheraton Wall Centre. Im North Tower des Hotels übernachtete ich heute im 24. Stock, bevor morgen im Rahmen des "Rocky Mountaineer Learning Journey" das nächste Abenteuer beginnt. Und was für eins! Sowohl an Board des Luxuszuges als auch während der anschließenden Bustour durchquere ich gemeinsam mit anderen Travel Agents die atemberaubende Landschaft Westkanadas. Diese Art von Reise nennt sich "Familiarization Trip" - kurz FAM-Trip. Sie trägt dazu bei, dass Vertreter der Tourismusbranche spezielle Produkte kennenlernen und sich mit ihnen vertraut machen. Ich freue mich seit Wochen auf diese vielversprechende Tour. Schon beim Gedanken an die Aussicht auf türkise Seen, schneebedeckte Berge und dichte Wälder bekomme ich Gänsehaut. Mit ein wenig Glück entdecken wir auf unserem Weg von Vancouver über Kamloops nach Jasper sowie weiter über Lake Louise und Banff nach Calgary ja auch das ein oder andere Wildtier. Ich drücke mir an dieser Stelle einfach mal selbst die Daumen!

Die Reise mit dem Rocky Mountaineer bildet für mich die letzte Station auf der einzigartigen Tour durch Kanada, bevor es im Anschluss wieder nach Deutschland geht. Fünf Monate voller unvergesslicher Momente liegen bereits hinter mir. Ich hätte niemals gedacht, dass ich mal so eine Chance bekommen würde. Ich habe Unglaubliches erlebt! Situationen an die ich zuvor nicht mal im Traum gedacht habe. Beim erneuten Durchleben der letzten Monate kullert mir langsam eine Träne die Wange herunter. Ich realisiere die starke emotionale Wirkung, die das Reisen in mir auslöst. Und das ist meiner Meinung nach eine ganz besondere Eigenschaft. Und keine Sorge, die Träne ist schnell getrocknet und bereits in neuen Entdeckergeist übergegangen. Denn es ist ja noch nicht zu Ende! Am Abend treffe ich auf die anderen FAM-Trip Teilnehmer sowie unsere Reiseleiterin Monika Landler, Regional Business Managerin bei Rocky Mountaineer.

Gemeinsam gehen wir zum Welcome Event im Four Seasons Hotel. Wir sind Teil eines großen FAM-Trips, bei dem insgesamt rund 100 Travel Agents aus verschiedenen Ländern teilnehmen. Bei Häppchen und Getränken stimmen wir uns auf die kommenden Tage ein und teilen unsere Vorfreude miteinander.

[Hier geht es zum nächsten Reisebericht...](#)

