

# TRABAJO FIN DE MÁSTER



MEMORIA DE PRÁCTICAS DE LA  
OFICINA DE TURISMO DE VIEUX BOUCAU



LORENA LÓPEZ ESMIOL

MASTER UNIVERSITARIO EN DIRECCIÓN Y PLANIFICACIÓN DEL TURISMO  
CURSO 2011-2012

## INDICE

<b>1. PRESENTACION .....</b>	<b>2</b>
<b>2. BUSQUEDA DE LA EMPRESA .....</b>	<b>3</b>
<b>3. UBICACION E INFORMACION DE LA EMPRESA .....</b>	<b>4</b>
3.1. PRESENTACION GENERAL DE LA OFICINA DE TURISMO .....	4
3.1.1 Marca “Qualité Tourisme” .....	7
3.1.2 El turismo en Vieux Boucau y estadísticas de su oficina .....	8
<b>4. MI MISION EN LA OFICINA DE TURISMO .....</b>	<b>12</b>
4.1 TAREAS REALIZADAS .....	13
♣ Conocimiento de la zona .....	13
♣ Recepción al público .....	14
♣ Venta de entradas .....	14
♣ Utilización del ordenador .....	15
♣ Teléfono .....	16
♣ Traducciones .....	17
<b>5. CONCLUSION.....</b>	<b>18</b>

## **1. PRESENTACION**

El proyecto de fin de master que aquí se expone es la memoria de prácticas realizada durante tres meses, del 18 de junio al 15 de septiembre, en la Oficina de Turismo de Vieux Boucau Port d'Albret.

Vieux Boucau es un pueblo situado en la región de las Landas francesas donde cada verano se recogen entre 20 y 25 mil turistas.

A lo largo de este trabajo voy a explicar, en primer lugar, el proceso que seguí para la búsqueda de las prácticas, las dificultades que encontré... Después, presentaré la empresa ubicándola en el mapa, presentando sus funciones y explicando la marca "qualité tourisme" de la que es miembro.

Más tarde expondré algunas estadísticas propias de la oficina, dando a conocer su nivel de frecuentación, envío de documentación... y explicaré de manera breve el tipo de turistas que recibe Vieux Boucau.

Luego definiré mi misión principal en la oficina de turismo y las funciones específicas que tuve que realizar.

Por último haré una breve conclusión de la experiencia que he vivido, lo que he aprendido, y las cosas que bajo mi punto de vista, me ha faltado aprender durante estos 3 meses en la oficina de turismo de Vieux Boucau.

## **2. BUSQUEDA DE LA EMPRESA**

Como es evidente, a la hora de buscar unas prácticas, como en cualquier otra búsqueda, lo más difícil es conocer las posibilidades que existen. Desde septiembre de 2011 hasta marzo de 2012 estuve estudiando en Pau el segundo año de master que empecé en la escuela universitaria de empresariales de Huesca. Tras haberme dado cuenta de que después de 7 meses en Francia, era capaz de entender y poder expresarme sin ningún problema decidí que me gustaría seguir mi estancia en algún lugar de este país para así poder terminar de perfeccionar el idioma. A pesar de haber estado aprendiendo francés durante este periodo no me sentía capaz de realizar unas prácticas que tuvieran un alto cargo de responsabilidad. A lo largo de los 7 meses de estancia de Pau, la secretaria del máster, así como algunos profesores nos fueron enviando algunas propuestas de prácticas pero todas exigían, al final del periodo de prácticas, entregar un informe escrito sobre un proyecto de desarrollo territorial, el cual como he dicho antes no me sentía capaz de escribir por razones lingüísticas. Así pues, busqué por mi cuenta en oficinas de turismo que era lo que, en ese momento, me interesaba. Envié CV y cartas de motivación a diversas oficinas de turismo por toda Francia (Lyon, Montpellier, Burdeos...) centrándome principalmente en la región de las Landas (Capbreton, Hossegor, Biarritz, Bayona, Vieux Boucau...), debido principalmente a ser una zona que recibe una alta frecuentación turística en los meses de verano. La mayoría de ellas no contestaron y las pocas que respondían, era para dar una respuesta negativa; excepto la oficina del pueblo de Vieux Boucau Les Bains.

Así pues, tras conocer su aceptación me concedieron una entrevista personal en la que me detallaron las funciones a realizar durante los 3 meses (del 18 de junio al 15 de septiembre). Me ofrecieron unas prácticas de 350 horas, 35 horas por semana, para así hacer la temporada de verano completa.

### 3. UBICACIÓN E INFORMACIÓN DE LA EMPRESA

Vieux Boucau Les Bains es una estación balnearia situada en el suroeste de Francia en la región de Las Landas, dentro del departamento de Aquitania, lugar conocido por sus bosques de pinos y dunas de arena blanca, a 56 km de Bayona y a 36 de Dax. Cuenta con unos 1.500 habitantes durante el periodo invernal alcanzando los aproximadamente 25.000 turistas, en la época estival.

Imagen 3.1: Mapa de la situación de Vieux Boucau



Fuente: <http://www.residenceloucout.com/accegraves.html>

#### 3.1. PRESENTACION GENERAL DE LA OFICINA DE TURISMO

La oficina se encuentra en el centro del pueblo de Vieux Boucau, en el número 11 del Mail André Rigal, un paseo situado a dos minutos del lago marino, principal atractivo turístico del lugar.

Anteriormente llamado Comité de Défense contre l'Inondation, el Sindicato de Iniciativa fue creado el 10 de abril de 1937 durante la asamblea general que tuvo lugar en el ayuntamiento de Vieux Boucau, donde fueron establecidos los estatutos. Éste constituye la unión entre los turistas y los habitantes.

Imagen 3.1.1: Interior de la Oficina de Turismo de Vieux Boucau



Fuente: Oficina de Turismo de Vieux Boucau

En 1992, el Syndicat d'Initiative se transformó en Oficina de Turismo. Por delegación de competencias, tiene desde entonces como misiones la promoción, animación, recepción e información a los visitantes.

Hoy en día, la oficina de turismo de Vieux Boucau está formada por el presidente Jean-Loup Marliengeas, los vice presidentes Francis Armentia y Jan-Pierre Labeyrie, además de secretarios y tesoreros. El personal permanente de la oficina está compuesto por Martine Gransard, encargada de la gestión administrativa y organización de las animaciones, Hélène Libat que trabaja en la gestión de apartamentos turísticos y referente de la marca Qualité Tourisme y Laure Maisonnat, encargada de comunicación, animaciones de la página web y ediciones. (Organigrama: Anexo I). Fue con estas tres últimas personas con las cuales tuve que trabajar durante todo el verano y me enseñaron todos los temas relativos al trabajo de una oficina de turismo.

Una convención ejecutiva firmada entre la oficina de turismo, el municipio de Vieux Boucau y la comarca de Maremne Adour Côte Sud, definió las misiones concretas de la Oficina de Turismo en:

### **Recepción:**

Recepción del público

Tratamiento de peticiones

Gestión de la documentación

Tickets para espectáculos

**Animación:**

Carrera Landesa / Pelota Vasca y Folclore Landés

Animaciones gratuitas

Fiestas patronales

Primavera de las Landas

Cine d'Albret

Animaciones asociativas

**Promoción:**

Pagina web

Ediciones turísticas

Encartes publicitarios

« Salones » turísticos

Gestión de apartamentos turísticos

**Administración general:**

Gestión administrativa

Compatibilidad

Observatorio

Formación – Personal

**Coordinación de los actores:**

Delegados, suministradores de servicios, miembros, asociaciones locales, instituciones turísticas.<sup>1</sup>

Yo, durante los 3 meses de prácticas, he estado encargada junto con otra compañera temporal, de la misión de recepción cuyas acciones definiré más adelante.

---

<sup>1</sup> Información tomada del manual de calidad (documentación interna de la Oficina de Turismo)

### 3.1.1 Marca “Qualité Tourisme”

La oficina de turismo de Vieux Boucau es una de las oficinas de la región de las Landas que posee la marca "qualité tourisme". Voy a explicar en qué consiste este sello de calidad puesto que durante los 3 meses que he estado allí me he interesado mucho por esta marca y he intentando cumplir la mayoría de criterios exigidos para que pudieran mantenerla. Así pues, como es un tema que me parece muy importante me he informado bastante sobre él y creo haber aprendido un poco más sobre legislación, marcas de calidad etc. de las oficinas de turismo de Francia.

La marca calidad diseñada y otorgada por el Ministerio de Turismo de Francia en 2005 es un sello de calidad que se les da a todos los actores del turismo en Francia: Oficinas de turismo, alojamientos turísticos, prestatarios socio-profesionales...

En la región de las Landas, es el Comité Departamental de Turismo quien acompaña a las oficinas de turismo en la gestión de la marca de calidad. En 2011, solamente 21 actores turísticos poseían la marca “qualité tourisme”, hoy en día, este número ha aumentado considerablemente.

La oficina de turismo de Vieux Boucau entró en trámites en noviembre del 2008. Los objetivos de la posesión de esta marca son:

- ✓ Acoger y satisfacer mejor a la clientela turística, fidelizar a estos clientes
- ✓ Mejorar la oferta turística local
- ✓ Organizar mejor el trabajo de la oficina de turismo y sus relaciones con sus colaboradores

Para conseguir la marca es imperativo respetar 155 criterios de los cuales 123 son obligatorios. Se refieren a los siguientes 5 dominios:

1. La comunidad
2. Los socio-profesionales: comerciantes, propietarios de alojamientos, asociaciones...
3. Las redes institucionales del turismo: oficinas de turismo, comité departamental...
4. Los visitantes
5. La propia oficina de turismo



La oficina de turismo de Vieux Boucau trabajó durante 3 años para conseguir la marca de calidad y cada 3 es necesario renovarla. Para ello, dos veces al año se reúne en auditoría con el Comité Departamental de las Landas para hacer un seguimiento y evaluación del trabajo de la oficina y una auditoría externa cada 3 años para decidir si son aptos para mantener la marca o no.

Algunos ejemplos de los 155 criterios a seguir son: poner el contestador automático en 3 idiomas mínimo, ser miembro de la red Tourinsoft<sup>2</sup>, tener hojas de reclamaciones a disposición de los clientes, cuestionarios de satisfacción, fijar todas las tardes un cartel en la puerta de la oficina con las disponibilidades de alojamiento de esa misma noche...<sup>3</sup>

### **3.1.2 El turismo en Vieux Boucau y estadísticas de su oficina**

El turismo representa la mayor actividad económica para el pueblo de Vieux Boucau. Gracias a su ubicación y sus atractivos naturales, el municipio ha sabido aprovechar estas características para hacer de este lugar una estación balnearia estival que, con sus 1500 habitantes, acoge entre 20 y 25 mil visitantes en los meses de verano. Este alto nivel de frecuentación refleja como las autoridades turísticas han trabajado correctamente para hacer de este lugar uno de los puntos clave de la región de las Landas. Es una clientela principalmente familiar o de tercera edad, fieles al pueblo de Vieux Boucau, aunque también se recibe multitud de gente joven entre 18 y 30 años. Es una clientela más bien nacional, aunque se reciben muchos españoles (sobre todo procedentes del País Vasco y Navarra), ingleses y cantidad de alemanes.

La oficina de turismo de Vieux Boucau recibe una alta frecuentación en los meses de verano, alcanzando su máximo en el mes de agosto, llegando en el año 2011 a los 45.384 turistas y recogiendo un total de 138.446 a lo largo de éste mismo.

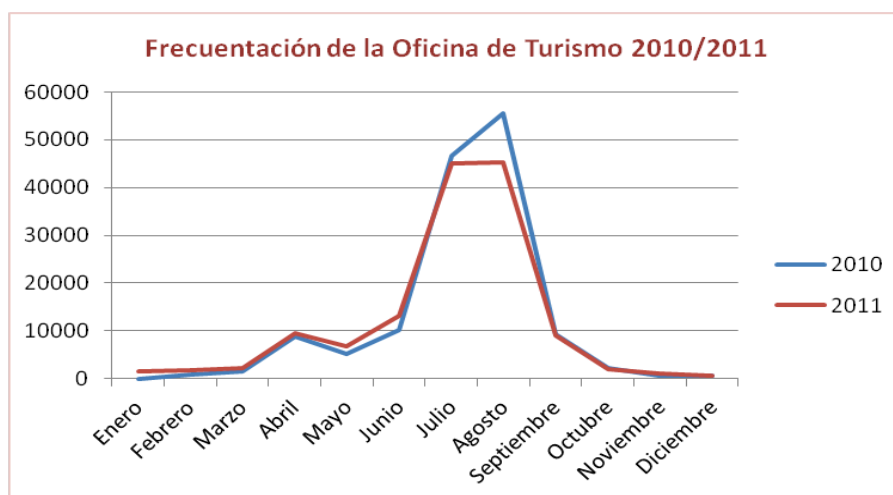
---

<sup>2</sup> Red informática que agrupa todas las oficinas de turismo de Aquitania.

<sup>3</sup> Información facilitada por la responsable de la marca « Qualité Tourisme » de la oficina de turismo Hélène Libat

Tabla y gráfico 3.1.2.1.: Frecuentación de la Oficina de Turismo

	2010	2011
Enero	0	1486
Febrero	887	1766
Marzo	1638	2186
Abril	8930	9448
Mayo	5125	6853
Junio	10151	13183
Julio	46673	45152
Agosto	55611	45384
Septiembre	9287	9036
Octubre	2172	2117
Noviembre	741	1184
Diciembre	608	651
<b>TOTAL</b>	<b>141823</b>	<b>138446</b>



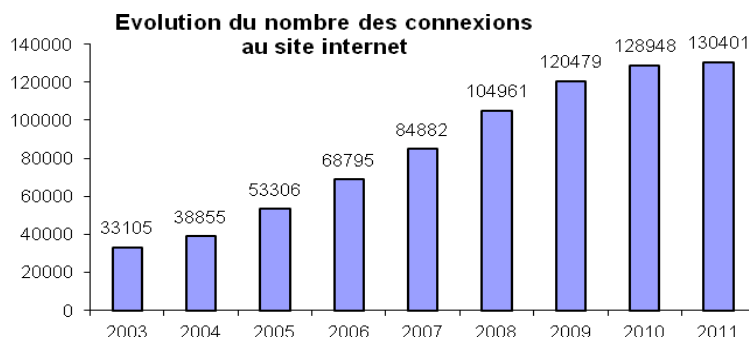
Fuente: Elaboración propia, datos proporcionados por la oficina de turismo

Como cualquier empresa moderna, gracias a las nuevas tecnologías, las posibilidades de contacto a ellas se han ampliado, así pues cada día utilizamos más la herramienta Internet.

En el año 2011 hubo 130.401 conexiones a la página web [www.tourisme-vieuxboucau.com](http://www.tourisme-vieuxboucau.com). A través del correo electrónico [contact@tourisme-vieuxboucau.com](mailto:contact@tourisme-vieuxboucau.com), recibimos todos los días demandas de información, tanto peticiones de documentación para enviar por correo postal que más tarde meteremos en el programa TC Accueil, como peticiones de información específicas.

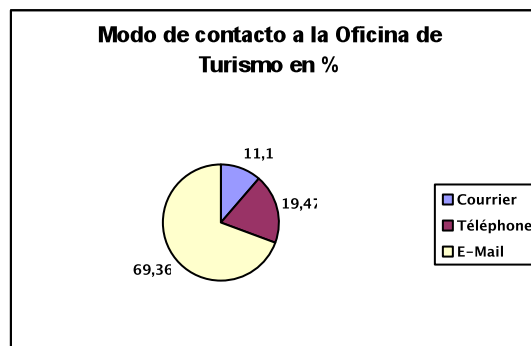
El año anterior un 63.36% de personas contactaron con la oficina de turismo vía e-mail, un 19.47% por teléfono y un 11.17% por correo postal.

Gráfica 3.1.2.2.: evolución del número de conexiones a la página Internet



Fuente: documentación facilitada por la Oficina de Turismo de Vieux Boucau

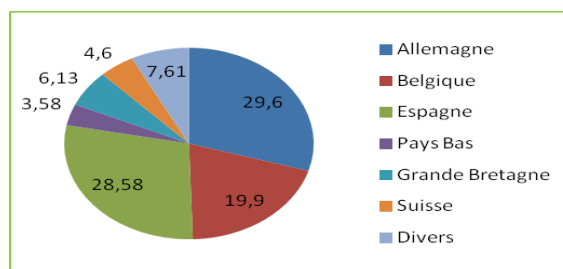
Gráfica 3.1.2.3.: Modo de contacto a la Oficina de Turismo en %



Fuente: documentación facilitada por la Oficina de Turismo de Vieux Boucau

En cuanto a estadísticas geográficas se refiere, la oficina de turismo envía documentación a diversos países fuera de Francia, siendo Alemania el país que más información demanda sobre el pueblo de Vieux Boucau, seguido de España y Bélgica.

Gráfica 3.1.2.4.: Envíos de documentación al extranjero



Fuente: documentación facilitada por la Oficina de Turismo de Vieux Boucau

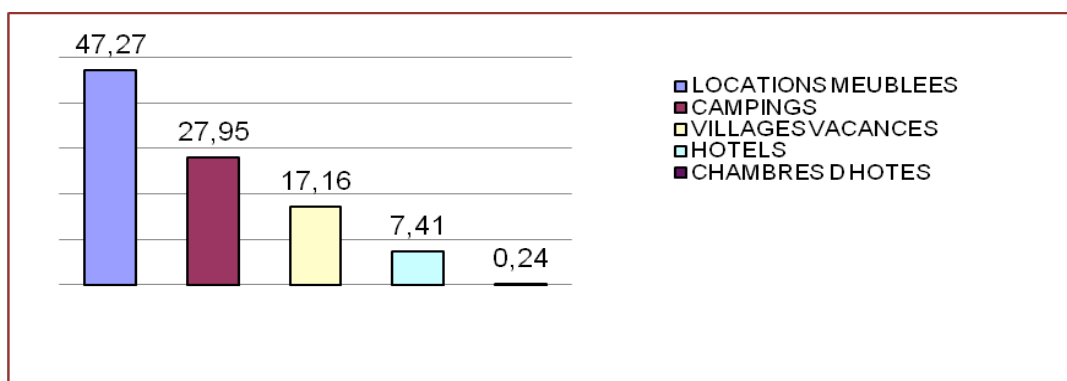
A nivel nacional, son las regiones de Ile-de-France, seguida por Midi-Pyrenees y Aquitaine, las que más documentación demandan.

Documentación general, como por ejemplo la guía práctica, es el documento que más se demanda junto con la ficha de disponibilidad de los apartamentos, campings, ciudades de vacaciones...

Las posibilidades de alojamiento para los turistas son variadas, existen 3 hoteles, residencias de vacaciones, albergues, ciudades de vacaciones, campings, áreas de camping-car, y multitud de apartamentos. Es sobre todo en la segunda quincena de julio y la primera de agosto donde se reciben la mayor parte de turistas, quedando escasa disponibilidad en cualquier tipo de alojamiento.

Respecto a los modos de alojamiento deseados por los turistas, prima el alquiler de apartamentos, en 2011 se alquilaron 1.590 apartamentos, seguido de los campings, ciudades de vacaciones y hoteles. Casi una petición sobre dos, concierne un alquiler de apartamento.

Gráfica 3.1.2.5.: Modos de alojamiento deseados



Fuente: documentación facilitada por la oficina de turismo de Vieux Boucau

#### **4. MI MISIÓN EN LA OFICINA DE TURISMO**

Como he dicho antes, mi misión principal en la oficina de turismo era la de recepción y dentro de ésta existen diversas funciones como recepción de clientes, gestión de la documentación, tratamiento de peticiones, entradas para espectáculos...

El primer día que llegué a la oficina de turismo, el 18 de junio, mi tutora de prácticas Hélène Libat me mostró una guía llamada “guide d’accueil des stagiaires et saisonniers”, un manual donde se definen las líneas a seguir en el puesto de recepción, desde normas básicas de comportamiento hasta la utilización de los programas informáticos de la oficina de turismo. Como su propio nombre indica, este manual me ha servido de guía y ayuda durante los 3 meses de estancia.

Mi papel en esa oficina era principalmente el de informadora turística. Con el fin de satisfacer las demandas de los clientes, los primeros días los pase leyendo folletos, guías, información en Internet, manuales de la oficina...

Nosotros, los informadores, estamos allí para informar al turista, responder a sus peticiones y necesidades porque evidentemente cuando un cliente viene a una oficina de turismo, es porque solicita una información.

Cuando una persona nos demanda algo es necesario escuchar con atención para así poder proporcionarle la documentación, lo más detallada posible, e intentar explicarle las cosas de forma sencilla ya que no conoce la región.

Es necesario también dar una buena imagen, recibirles con una sonrisa y con la mayor amabilidad posible. Lo primero que hacen la mayoría de turistas al llegar a un lugar, es dirigirse a la oficina de turismo, así pues es necesario que esa primera imagen del lugar sea positiva y nosotros debemos ofrecérsela.

Lo que mi misión pudo proporcionar a la oficina de turismo de Vieux Boucau fue sobre todo, el ser de otro país, poder aportar mis capacidades lingüísticas a una zona que atrae multitud de turistas españoles.

Otra misión, que aunque no fue marcada en mi convención de prácticas, nos ha ayudado tanto a la oficina de turismo como a mí, ha sido la de traducción, tanto de la pagina web de la oficina de turismo, como de la guía práctica de la misma.

#### **4.1 TAREAS REALIZADAS**

A continuación voy a proceder a explicar las diversas funciones que he realizado durante mi periodo de prácticas.

##### **♣ Conocimiento de la zona**

Como he explicado antes, para poder satisfacer las demandas de los turistas es necesario responder de forma correcta a sus necesidades. Lo cierto es que es muy difícil realizar esta tarea cuando no conoces la zona y cuando nunca la has visitado antes. Así pues, desde el primer día empecé a recoger información de Vieux Boucau, al principio, información general del tipo: número de habitantes, situación en el mapa de las Landas, Aquitania..., origen del pueblo de Vieux Boucau, origen del nombre..., más adelante, información turística sobre este lugar: alojamientos que existen, comercios, restaurantes... Para ello, tenemos una guía de Vieux Boucau donde aparece toda la información práctica del lugar, servicios públicos, horarios de todo tipo de comercios, actividades que se pueden practicar con sus correspondientes empresas...

Igualmente tuve que hacer para los pueblos de los alrededores, leer las guías de cada pueblo, y sobre todo sacar información de un folleto donde aparecía toda la información turística de los alrededores, a nivel patrimonial, natural... Es este folleto, escrito en francés, inglés y español, el que probablemente más me ayudó a informar a los turistas, puesto que allí se encontraba toda la información turística de la zona.

Sin embargo, eran los folletos individualizados la mayor fuente de información de cada producto turístico. Cada vez que tenía un rato libre, me dedicaba a leerlos todos, ver lo que proponían, horarios de apertura, situación de cada actividad o zona en el mapa...

Cada día, mínimo 2 veces al día (por la mañana al abrir y por la tarde al cerrar) tenía que rellenar los expositores con los folletos que faltaban. Cuando no teníamos más folletos en los armarios teníamos que llamar para pedir más. De estos expositores repartidos por toda la oficina, la gente podía servirse voluntariamente.

En estos expositores poníamos los folletos de aquellas empresas que normalmente pagaban una cotización, sin embargo había otros que poníamos aunque no la pagaran, simplemente porque nos parecían interesantes para el turista.

Había dos expositores principales, uno a la entrada de la oficina y el otro en el fondo. En el primero colocábamos las actividades de ocio y algunos folletos sobre campings. En el segundo colocábamos los eventos y animaciones de la región, productores locales y artesanos.

En los mostradores de la oficina teníamos unos pequeños soportes donde colocábamos la guía de animaciones de Vieux Boucau, folletos sobre la Course Landaise<sup>4</sup>, sobre el Folclore Landés y pelota vasca<sup>5</sup>, el calendario de mareas y el programa de cine de Vieux Boucau.

Y por último, colgados a dos muros de la oficina, había unos soportes donde colocábamos las guías de Vieux Boucau que he citado antes.

### ♣ **Recepción al público**

Gracias a la recogida de esta información, era capaz de realizar mi misión principal de informadora turística. Éramos principalmente dos las que nos ocupábamos de la recepción de los clientes, las dos tras el mostrador donde cada día recibíamos cientos de turistas. Como he explicado antes, los turistas vienen para recibir una información precisa sobre algo y les tenemos que recibir con la mayor simpatía posible y ofrecerles la mejor respuesta a aquello que nos han demandado. Había mucha gente que entraba a la oficina y se servía él mismo de los folletos que necesitaba, pero la mayoría venían directamente a preguntarnos sobre algo concreto.

### ♣ **Venta de entradas**

Vieux Boucau es un pueblo que recoge principalmente una clientela familiar o de la tercera edad, turistas fieles que suelen venir de año a año a este lugar. Así pues, la mayoría de eventos que aquí se realizan son espectáculos más bien tradicionales, para satisfacer en la medida de lo posible a esta clientela.

---

<sup>4</sup> Couse Landaise: espectáculo representativo de la región de las Landas donde, dos veces por semana, recortes, saltos, juegos, payasos y toros de fuego, amenizan desde junio a septiembre tanto a habitantes como a turistas en la plaza de toros de Vieux Boucau.

<sup>5</sup> Folclore Landés y Pelota Vasca : espectáculo de tradición regional donde se exponen algunos bailes típicos y una demostración de un partido de Pelota Vasca.

Los principales espectáculos que se desarrollan son la Course Landaise y el Folclore Landés y Pelota Vasca que tenían lugar dos días a la semana en julio y agosto y un día a la semana en junio y septiembre. Como son espectáculos organizados por la oficina de turismo, durante los meses de julio y septiembre, las entradas para estas dos fiestas eran vendidas en la oficina de turismo hasta las 17 h por lo que, en los días en que éstos tenían lugar, la mayoría de los clientes que venían a la oficina era para comprar entradas. Era sobre todo la Course Landaise la que recibía mayor afluencia de público.

Además de la venta de entradas para estos espectáculos, también vendíamos otras entradas para, por ejemplo, conciertos que había en los pueblos de los alrededores, corridas de toros...

### ♣ Utilización del ordenador

Evidentemente en los folletos no encontraba toda la información que necesitaba para informar al cliente, así que utilizaba la herramienta Internet para complementar esos conocimientos.

En la página web [www.tourisme-vieuxboucau.com](http://www.tourisme-vieuxboucau.com), consultaba toda la información turística de Vieux Boucau, tanto las animaciones propuestas, información básica sobre el pueblo y las disponibilidades de los apartamentos turísticos.

Todas las mañanas al llegar a la oficina, después de rellenar los expositores de folletos tenía que consultar el correo electrónico. Sobre las 7.30-8h de la mañana nos enviaban la meteorología, que después imprimiría y colgaría en la vitrina de la oficina para que los turistas pudieran consultar el tiempo que iba a hacer durante los 3 días próximos.

Seguidamente tenía que leer los correos que llegaban. Recibíamos correos de publicidad, información facilitada por otras oficinas de turismo sobre animaciones, actividades... que desde allí proponían y correos de particulares solicitando información. Había algunos que pedían información específica a la que se podía responder directamente desde el correo electrónico y otra, que pedía documentación sobre la zona, indicando los folletos o guías que deseaba que le fueran enviados a su domicilio. Para eso, respondíamos diciendo que íbamos a enviarle la información solicitada y directamente después introducíamos sus datos en TC Accueil.



TC Accueil, es una programa informático donde, introduciendo los datos de la persona que demanda, se crea una base de datos que luego servirá al CDT (Comité Departamental) para hacer estadísticas, y unas etiquetas con la dirección y la documentación solicitada por el cliente para luego pegarla en los sobres y enviarla.

Imagen 4.1.1.: Pagina principal de TC Accueil

Así pues, a las 12 de la mañana, sacábamos las etiquetas con la dirección de la persona para pegar en los sobres y llevarlos antes de las 15 horas al ayuntamiento para que salieran por correo postal.

### ♣ Teléfono

Como he citado antes, casi un 20% de personas contactó en 2011 por teléfono con la oficina de turismo. Como a través del correo electrónico, había gente que llamaba para pedir información sobre algún tema en particular y otra que llamaba para que se les enviara información por correo postal.

Así pues, cada vez que nos preguntaban algo en concreto respondíamos con el mayor detalle posible a su petición como si fuera una petición de mostrador. O, si nos pedían un envío de información, recogíamos sus datos para luego introducirlos en el programa informático TC Accueil.

Todas las mañanas, antes de las 12 teníamos que llamar al puesto de socorristas de la playa central para preguntar algunos datos como la temperatura del agua, del aire, el color de la bandera, estado del mar y dirección y fuerza del viento. Luego introducíamos los datos en la página Plages-Landes-info <http://www.plages-landes.info/>, una página creada por el Comité Departamental des Landes y actualizado por todas las oficinas de turismo de las Landas donde todos los internautas pueden consultar el estado de las playas de toda la región.

Imagen 4.1.2.: Pagina principal de Plages-Landes.info



### ♣ Traducciones

Una semana después de comenzar las prácticas, mis responsables me ofrecieron la oportunidad de traducir al español la página web de la oficina de turismo y más tarde me ofrecerían traducir la guía práctica de la misma.

Así pues, los quince primeros días del mes de julio, me instalaron en el despacho que hay en la parte superior de la oficina para traducir la página web.

Tuve que traducir todo lo referente a alojamientos, comercios, servicios, informaciones básicas referentes a Vieux Boucau. Esto me sirvió, por un lado para aumentar mis conocimientos sobre todo lo que ofrecía el pueblo para el que trabajaba y también para mejorar en el campo lingüístico.

Es, en el programa informático Tourinsoft (base de datos de todas las oficinas de turismo de la región de Aquitania), donde tenía que ir traduciendo toda la información que aparece en la página web. Al final, esta labor me ocupó más de 15 días ya que el contenido de la página web era muy extenso.

Lo mismo hice más tarde, en el mes de agosto, con la guía práctica de la oficina de turismo, con la diferencia de que allí me dediqué principalmente a traducir los títulos, hojas con algo de historia de Vieux Boucau e informaciones básicas sobre el impuesto de estancia, categoría de los apartamentos...

## **5. CONCLUSIÓN**

Como se reflejan en los datos expuestos anteriormente, Vieux Boucau es un pueblo con una alta frecuentación turística gracias a, sobre todo, sus atractivos naturales. Por este motivo, todos los veranos la oficina de turismo de Vieux Boucau contrata gente de prácticas y éste es el primer año que contratan una estudiante extranjera. Así pues, estas prácticas me han servido sobre todo para mejorar en la lengua francesa y para sumergirme más en la cultura de este país.

He aprendido perfectamente cómo funciona una oficina de turismo en Francia, ya no solo a nivel de información a clientes directamente, sino programas internos que se utilizan en la oficina, como TC Accueil y Tourinsoft.

En mi opinión, las prácticas que he realizado me han dado un resultado favorable ya que he adquirido una serie de conocimientos turísticos (principalmente en el campo de información a clientes) y he aprendido sobre el trabajo en grupo, relaciones personales dentro de la empresa,...

El trato que me han brindado mis compañeras de trabajo ha sido excelente; serias en su trabajo pero a la vez amables y con ganas de enseñar.

El único inconveniente de estas prácticas ha sido a nivel informativo. Opino que, por lo menos una vez a la semana, podríamos habernos reunido y la responsable de las animaciones podría habernos informado sobre horarios, lugar, algo de información sobre cada evento que se realizaba en Vieux Boucau, puesto que había muchas veces que ni nosotras mismas sabíamos de qué se trataban algunos espectáculos.

En conclusión, las prácticas de empresa son una buena oportunidad para adquirir conocimientos de lo estudiado en la carrera universitaria o máster y para comenzar a abrirte camino en la vida laboral.

## ANEXO I

