

RECEPCIONISTA DE HOTEL

ENTREVISTAS | DICIEMBRE 2020

PROYECTO DE CREACIÓN DE BUYER PERSONA
PARA CAMPUS TRAINING

locuens®

listado de entrevistas

	Página
01. Iuliana-Lavina Marinica	2
02. Angie Janine Gutiérrez Vega	6
03. Sara El Khal Chakir	10
04. Miquel Martínez Martín	13

01

Iuliana-Lavina Marinica

Parte 0. Intro

Hola, Iuliana.

Soy Bea, del departamento de marketing de Campus Training.

Como te comentó tu tutora, queremos hacerte unas preguntas sobre el curso de Recepcionista de Hotel. ¿Te va bien ahora?

Informar de:

- Contenido confidencial, solo para uso interno.
- Duración aproximada: 20'.
- Si hay alguna pregunta que no quieres contestar, pasamos a la siguiente.

Datos personales:

Nombre – Iuliana-Lavina Marinica

Lugar de residencia – Marbella

Edad – 33

Puesto de trabajo – Relaciones públicas en ERTE

Parte 1. El curso o programa

1. ¿Cómo conociste Campus Training?

Buscando en Google.

2. ¿Cómo fue el proceso de compra? ¿Comparaste con otras escuelas y cursos? ¿Consultaste con algún amigo o familiar?

[Si es ambiguo, preguntar con quién]

Ya sabía que quería el curso de recepcionista de hotel. Busqué en varios centros, pero este estaba cerca de mi casa y la gente era muy muy amable. Comparé con dos centros de Málaga y uno de Marbella, pero no recuerdo ninguno de los nombres ahora mismo.

Consulté con mi pareja. También con mi familia, pero ellos están en Rumanía.

3. ¿Por qué decidiste invertir en tu formación?

Porque quiero ese puesto de trabajo para cambiar mi estilo de vida. Trabajar en un hotel me gustaría mucho: estar en contacto con personas agradables y tener un horario mejor y más estable.

01

4. ¿Crees que este curso te va a ayudar a mejorar en tu profesión? ¿Cómo?

Sí, creo que me va a ayudar a conseguir un puesto que me dé más estabilidad y mejores condiciones. Quiero trabajar en la recepción de un hotel.

5. ¿Qué fue lo que más te costó a la hora de tomar la decisión?

En aquel momento trabajaba y no tenía tiempo libre. Ahora, al estar en ERTE, estoy muy contenta de haber tomado la decisión en su día.

6. ¿Cuál fue el factor que te hizo decidirte por este curso?

La comodidad, porque está muy cerca de mi domicilio. Quería hacer este curso porque lo necesito para conseguir el puesto que quiero y la verdad es que Campus era la opción más cómoda.

También me gustó mucho el trato, la amabilidad de las personas que me atendieron.

7. Si descartaste otros cursos, ¿por qué?

El de Málaga me quedaba muy lejos y el de Marbella lo descarté porque no me convencieron ni me inspiraron confianza cuando me acerqué a hablar con ellos: no eran muy claros en cuanto al funcionamiento del curso.

8. Ahora que lo conoces, ¿cuáles crees que son los puntos más fuertes del curso?

[Si no concreta, guiar: profesores, plataforma, tutoras, formación online, preparación Cambridge]

La comunicación con las personas: todo el mundo es muy amable, puedes comentar cualquier cosa y tienen la paciencia de explicártela.

La tutora para mí es muy importante: es súper amable y me explica todo lo que necesito saber.

9. ¿Qué servicios de los que ofrece Campus Training utilizas?

[Telepresenciales, mensajería, calendario]

Los tests de autoevaluación son lo único que uso por ahora. Los uso mucho.

10. Los que no, ¿por qué no los usas?

He empezado hace solo dos semanas a entrar en la plataforma. Antes trabajaba y no tenía tiempo. Ahora espero empezar poco a poco a usarlos todos.

01

11. ¿Echas en falta algún servicio?

No, por ahora no he visto nada. Si tengo alguna duda, llamo a mi tutora y ella me lo explica todo.

12. ¿Detectas algo que se pueda mejorar?

No, nada.

13. ¿Cuál es tu opinión general sobre Campus Training?

Muy buena. Incluso lo he recomendado a una amiga.

14. ¿Estás haciendo o has hecho otros cursos en Campus Training o en otro centro?

He estudiado Económicas en Rumanía, la carrera universitaria.

15. ¿Tienes previsto hacer otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Sí, en el futuro quiero hacer algo más relacionado con hoteles: marketing, management...

Parte 2. Información personal

16. ¿Cuál es tu situación laboral actual? (empresa, puesto y tiempo en el puesto)

Soy relaciones públicas en ERTE desde hace 5 años.

17. ¿Qué te gustaría cambiar en cuanto a tu situación laboral? (tareas, puesto, empresa, etc.)

Sobre todo el horario.

18. ¿Qué dificultades ver para hacerlo?

Ahora no veo ninguna, creo que solo se trata de estudiar y ahora tengo tiempo para hacerlo.

19. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

Ahora estudiar, porque quiero acabar esto mientras estoy en ERTE. Cuando tengo tiempo me gusta ir de compras y también me encanta la nieve, pero eso es para las vacaciones.

20. ¿Qué personas te inspiran/admiras?

No, nadie.

01

21. ¿Cuánto tiempo pasas en internet al día, aparte del trabajo?

Sobre una hora.

22. ¿Qué páginas consumes? (Redes sociales, blogs, prensa, otras webs...)

Instagram, Google, prensa, Netflix y tiendas online.

23. ¿Cuántas personas sois en casa? (familia/pareja/compañeros de piso)

Somos 2: vivo con mi novio.

Cierre.

¿Te gustaría añadir algo más?

No, no. Solo quiero preguntar por vuestra oferta de cursos, porque esta amiga mía a la que le recomendé Campus está interesada en un curso de azafata. [Recomiendo que pregunte a la tutora].

[Agradecimiento]

02 Angie Janine Gutiérrez

Parte 0. Intro

Hola, Angie.

Soy Bea, del departamento de marketing de Campus Training.

Como te comentó tu tutora, queremos hacerte unas preguntas sobre el curso de Recepcionista de Hotel. ¿Te va bien ahora?

Informar de:

- Contenido confidencial, solo para uso interno.
- Duración aproximada: 20'.
- Si hay alguna pregunta que no quieres contestar, pasamos a la siguiente.

Datos personales:

Nombre – Angie Janine Gutiérrez Vega

Lugar de residencia – Yuncos, Toledo

Edad – 19

Puesto de trabajo – Estudiante

Parte 1. El curso o programa

1. ¿Cómo conociste Campus Training?

Estuve mirando en internet cursos de recepcionista. Busqué en Google y creo que llegué a través de eMagister.

2. ¿Cómo fue el proceso de compra? ¿Comparaste con otras escuelas y cursos? ¿Consultaste con algún amigo o familiar?

[Si es ambiguo, preguntar con quién]

Vi vuestra página, leí las reseñas, me gustó mucho y contacté directamente con vosotros. Comparé con Hostelería Benidorm y algún otro centro que no recuerdo.

Consulté con mis padres.

3. ¿Por qué decidiste invertir en tu formación?

Porque todavía me quedan 4 años para acabar la carrera y mientras tanto no quería estar trabajando en cualquier cosa, No quería ser camarera o algo así, con todos los respetos para esa profesión.

02

Aspiro a un trabajo más cómodo y más interesante. Esto de recepcionista me llamaba la atención y además tengo una prima que también lo ha hecho, así que me decidí.

4. ¿Crees que este curso te va a ayudar a mejorar en tu profesión? ¿Cómo?

Sí, es lo que quiero hacer mientras estudio la carrera de Derecho: encontrar un trabajo de recepcionista. Si luego me va genial, no descarto seguir trabajando en esto después de aprobar Derecho, pero en principio no es la idea, es más bien un plan B.

5. ¿Qué fue lo que más te costó a la hora de tomar la decisión?

La verdad es que fue una decisión bastante rápida

Quizá lo único que me costó fue el precio, pero al ofrecerme facilidades para financiarlo, me decidí porque pensé que invertir en mi formación es rentable.

6. ¿Cuál fue el factor que te hizo decidirte por este curso?

Me pareció la opción más completa y la mejor. También me influyó el ver que Campus tenía muchas oficinas a nivel nacional, eso me dio confianza.

7. Si descartaste otros cursos, ¿por qué?

Eran más baratos, pero eran a distancia, sin ninguna plataforma virtual ni apenas contacto con los tutores y profesores. No me convencieron.

8. Ahora que lo conoces, ¿cuáles crees que son los puntos más fuertes del curso?

[Si no concreta, guiar: profesores, plataforma, tutoras, formación online, preparación Cambridge]

El contenido de la plataforma en sí, y también la facilidad para hacer los exámenes. Me parece todo fácil de usar y bastante cómodo. Y por supuesto, la tutora.

9. ¿Qué servicios de los que ofrece Campus Training utilizas?

[Telepresenciales, mensajería, calendario]

Las clases grabadas, los exámenes, el curso de mecanografía... Alguna vez he utilizado los mensajes, pero muy poco, porque la tutora ya me llama cada semana.

También he usado el calendario alguna vez para ubicar las clases.

10. Los que no, ¿por qué no los usas?

Los he probado todos. Algunos los uso poco porque no los necesito, como te decía.

02

11. ¿Echas en falta algún servicio?

Quizá que la tutora me hubiese planificado y organizado más el estudio, indicándome qué contenido meter según el tiempo de estudio que tengo. Tal vez haya sido a veces demasiado flexible, preguntándome siempre qué quería hacer yo cada semana en lugar de marcarme ella unos objetivos.

Es cierto que yo tampoco se lo he pedido. [Le recomiendo que lo comente con ella].

12. ¿Detectas algo que se pueda mejorar?

No, nada más.

13. ¿Cuál es tu opinión general sobre Campus Training?

Pues bastante bien. El seguimiento de la tutora está muy bien. La plataforma es buena e intuitiva.

14. ¿Estás haciendo o has hecho otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Tengo el bachillerato terminado y estoy en la universidad.

15. ¿Tienes previsto hacer otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Prevista no, pero quizá en el futuro haga algo más.

Parte 2. Información personal

16. ¿Cuál es tu situación laboral actual? (empresa, puesto y tiempo en el puesto)

He trabajado algún verano en hostelería, en un puesto de batidos.

17. ¿Qué te gustaría cambiar en cuanto a tu situación laboral? (tareas, puesto, empresa, etc.)

A corto plazo, quiero ser recepcionista de hotel. A largo plazo, lo que me gustaría dedicarme a lo que estoy estudiando, pero tampoco descarto seguir luego en recepción si las cosas van bien o si en el mundo del derecho no me va tan bien como quisiera. Esto es también un plan B para el futuro.

18. ¿Qué dificultades ver para hacerlo?

Ahora mismo la primera dificultad para todo es el COVID. Es un problema sobre todo para las prácticas de recepción y para encontrar trabajo a corto plazo.

Para el derecho, no lo pienso mucho, porque es algo a muy largo plazo.

02

19. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

Leo mucho, escucho podcasts y también me gusta mucho dormir.

20. ¿Qué personas te inspiran/admiras?

Mis padres son mi mayor referente. Son personas muy trabajadoras, emprendedoras y con muchísimo potencial. Todavía tengo mucho que aprender de ellos.

21. ¿Cuánto tiempo pasas en internet al día, aparte del trabajo?

Más de lo que me gustaría. La media que me dice el móvil son unas 4-5 horas.

22. ¿Qué páginas consumes? (Redes sociales, blogs, prensa, otras webs...)

Instagram, Youtube, Spotify, Twitter, prensa (una app de titulares destacados que tengo en el iPhone) y también la app Kindl para leer libros electrónica.

23. ¿Cuántas personas sois en casa? (familia/pareja/compañeros de piso)

Somos 5: vivo con mis padres y mis dos hermanos.

Cierre.

¿Te gustaría añadir algo más?

No, nada, que estoy muy contenta con el trato y con la formación que estoy recibiendo.

[Agradecimiento]

03

Sara El Khal Chakir

Parte 0. Intro

Hola, Sara.

Soy Bea, del departamento de marketing de Campus Training.

Como te comentó tu tutora, queremos hacerte unas preguntas sobre el curso de Recepcionista de Hotel. ¿Te va bien ahora?

Informar de:

- Contenido confidencial, solo para uso interno.
- Duración aproximada: 20'.
- Si hay alguna pregunta que no quieres contestar, pasamos a la siguiente.

Datos personales:

Nombre – Sara El Khal Chakir
Lugar de residencia – Torre del Campo, Jaén
Edad – 29
Puesto de trabajo – Buscando empleo

Parte 1. El curso o programa

1. ¿Cómo conociste Campus Training?

Fue por internet, buscando en Google.

2. ¿Cómo fue el proceso de compra? ¿Comparaste con otras escuelas y cursos? ¿Consultaste con algún amigo o familiar?

[Si es ambiguo, preguntar con quién]

Busqué en Google y vi varios sitios, pero no llegué a contactar con ningún otro. Vi la página de Campus, los comentarios y me inspiró confianza. Me puse en contacto y ya me llamaron. Consulté con mis padres.

3. ¿Por qué decidiste invertir en tu formación?

Porque actualmente estoy parada y quería seguir formándome para tener más posibilidades de encontrar trabajo.

4. ¿Crees que este curso te va a ayudar a mejorar en tu profesión? ¿Cómo?

Creo y espero que sí. Me gustaría trabajar en un hotel y creo que esto me va a servir.

03

5. ¿Qué fue lo que más te costó a la hora de tomar la decisión?

Sobre todo pensar en el precio del curso, sinceramente.

6. ¿Cuál fue el factor que te hizo decidirte por este curso?

Me inspiró confianza. Vi que los comentarios de la gente en internet eran positivo y que les había ayudado.

7. Si descartaste otros cursos, ¿por qué?

La verdad es que no recuerdo. Sé que vi más, pero ninguno me convenció.

8. Ahora que lo conoces, ¿cuáles crees que son los puntos más fuertes del curso?

[Si no concreta, guiar: profesores, plataforma, tutoras, formación online, preparación Cambridge]

Yo diría que la atención de la tutora y también en contenido de la formación en sí.

9. ¿Qué servicios de los que ofrece Campus Training utilizas?

[Telepresenciales, mensajería, calendario]

Voy un poco por etapas, según las indicaciones que va dando la tutora para ir avanzando. Estudio con el libro físico y hago tests en la plataforma.

10. Los que no, ¿por qué no los usas?

Los mensajes no los suelo utilizar porque hablo por teléfono con mi tutora y no he necesitado nada más. El calendario tampoco, porque no voy a las telepresenciales.

11. ¿Echas en falta algún servicio?

No, ninguno.

12. ¿Detectas algo que se pueda mejorar?

Nada, está todo bien.

13. ¿Cuál es tu opinión general sobre Campus Training?

Por ahora estoy muy contenta, la verdad.

14. ¿Estás haciendo o has hecho otros cursos en Campus Training o en otro centro?

He hecho el doble grado ADE y Turismo.

03

15. ¿Tienes previsto hacer otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Puede ser, sí. Si me va bien, seguramente haré más cosas, pero todavía no sé de qué.

Parte 2. Información personal

16. ¿Cuál es tu situación laboral actual? (empresa, puesto y tiempo en el puesto)

Llevo más de un año desempleada. Anteriormente trabajaba en un departamento de administración.

17. ¿Qué te gustaría cambiar en cuanto a tu situación laboral? (tareas, puesto, empresa, etc.)

De entrada, encontrar trabajo. Me gustaría entrar en el sector hotelero.

18. ¿Qué dificultades ver para hacerlo?

De momento la situación actual, con la crisis del coronavirus.

19. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

Sobre todo me gusta leer y ver series.

20. ¿Qué personas te inspiran/admiras?

[Piensa un poco] Buf, no sé... No sabría decirte.

21. ¿Cuánto tiempo pasas en internet al día, aparte del trabajo?

Bastante. Una media de 3-4 horas al día por lo menos.

22. ¿Qué páginas consumes? (Redes sociales, blogs, prensa, otras webs...)

Utilizo muchísimo Instagram. También el Whatsapp y últimamente el Tik Tok. También entro en muchas tiendas online y utilizo mucho plataformas como Spotify y Netflix.

23. ¿Cuántas personas sois en casa? (familia/pareja/compañeros de piso)

Somos tres ahora mismo: vivo con mis padres.

Cierre.

¿Te gustaría añadir algo más?

Nada, así está bien.

[Agradecimiento]

04 Miquel Martínez

Parte 0. Intro

Hola, Miquel.

Soy Bea, del departamento de marketing de Campus Training.

Como te comentó tu tutora, queremos hacerte unas preguntas sobre el curso de Recepcionista de Hotel. ¿Te va bien ahora?

Informar de:

- Contenido confidencial, solo para uso interno.
- Duración aproximada: 20'.
- Si hay alguna pregunta que no quieres contestar, pasamos a la siguiente.

Datos personales:

Nombre – Miquel Martínez Martín
Lugar de residencia – La Palma, Canarias
Edad – 32
Puesto de trabajo – Recolección agrícola (plátano)

Parte 1. El curso o programa

1. ¿Cómo conociste Campus Training?

Buscando cursos de recepcionista a través de Google.

2. ¿Cómo fue el proceso de compra? ¿Comparaste con otras escuelas y cursos? ¿Consultaste con algún amigo o familiar?

[Si es ambiguo, preguntar con quién]

Estuve mirando y contacté con otros dos centros más, pero no recuerdo los nombres.
La chica de Campus con la que hablé fue muy amable y me convenció totalmente.

Consulté con mi madre, mi hermano y mi pareja.

3. ¿Por qué decidiste invertir en tu formación?

Porque lo vi una buena salida. Me gusta el puesto de trabajo, lo veo un buen trabajo.

4. ¿Crees que este curso te va a ayudar a mejorar en tu profesión? ¿Cómo?

Sí, lo que quiero es cambiar totalmente de sector.

04

Siempre me han gustado los idiomas y el trabajo en un hotel me parece un buen trabajo: limpio, bien vestido, con una sonrisa...

5. ¿Qué fue lo que más te costó a la hora de tomar la decisión?

Pues la verdad es que fue todo muy rápido. Me veía un poco estancado y encerrado aquí en una isla, sin muchas opciones, pero salió esto y me decidí enseguida.

6. ¿Cuál fue el factor que te hizo decidirte por este curso?

Fue la chica, vuestra comercial.

7. Si descartaste otros cursos, ¿por qué?

No miré más.

8. Ahora que lo conoces, ¿cuáles crees que son los puntos más fuertes del curso?

[Si no concreta, guiar: profesores, plataforma, tutoras, formación online, preparación Cambridge]

La verdad es que está muy bien todo.

9. ¿Qué servicios de los que ofrece Campus Training utilizas?

[Telepresenciales, mensajería, calendario]

Me veo las clases y el libro, y con eso ya me sobra para tener el tema en la cabeza.

También uso los tests de autoevaluación, claro, para poder pasar al siguiente tema. Y miro el resto de materiales: el curso de mecanografía, técnicas de estudios...

10. Los que no, ¿por qué no los usas?

Los mensajes no los he utilizado, solo cuando me lo explicaron, pero luego no me ha hecho falta nunca, y lo mismo me pasoa con el calendario.

11. ¿Echas en falta algún servicio?

Me gustaría poder asistir a más clases telepresenciales. Yo solo tengo tiempo por las tardes, porque trabajo hasta las 3, que son las 4 ahí en la Península, pero nunca hay clases después de esa hora.

12. ¿Detectas algo que se pueda mejorar?

Nada. Yo lo veo todo muy completo.

04

13. ¿Cuál es tu opinión general sobre Campus Training?

Muy bueno. ¡Y quiero que me consigan un buen trabajo! [ríe]

14. ¿Estás haciendo o has hecho otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Mira, mi única formación es con ustedes. No tengo ni el graduado escolar.

15. ¿Tienes previsto hacer otros cursos en Campus Training o en otro centro?

Sí, me gustaría seguir formándome en este campo para poder escalar algo.

Parte 2. Información personal

16. ¿Cuál es tu situación laboral actual? (empresa, puesto y tiempo en el puesto)

Trabajo en el campo, en el plátano. Llevo casi un año en esto.

Antes he tenido una peluquería, he estado en compraventa de coches... Siempre haciendo cosas, inventando.

17. ¿Qué te gustaría cambiar en cuanto a tu situación laboral? (tareas, puesto, empresa, etc.)

Quiero tener un buen trabajo en cuanto a relación esfuerzo-salario, proque los trabajos que he tenido no están pagados en comparación con el esfuerzo que requieren.

En general, aspiro a una vida mejor, más cómoda. El trabajo de hotel me gusta y me parece un buen trabajo, y de recepcionista mucho más. ¡Además que tengo planta! [ríe].

18. ¿Qué dificultades ver para hacerlo?

Ninguna. Solo estudiar y ya está. Y también meterme los idiomas en la cabeza cuanto antes. Pero vamos, que no lo veo como una dificultad. Hay que hacerlo y punto.

19. ¿Qué haces en tu tiempo libre?

Pues poco: salgo de trabajar, estudio esto, luego estoy sacándome también el carnet de conducir y a última hora me meto en el gimnasio a entrenar, que lo tengo aquí al lado.

Solo tengo un poco más de tiempo los fines de semana, y ese tiempo lo paso con familia, con amigos, salgo a comer... Un poco como todo el mundo, imagino.

04

20. ¿Qué personas te inspiran/admiras?

No, la verdad es que no. Dicen que todo el mundo tiene que tener un héroe, pero la verdad es que yo no lo tengo. Soy yo el que tiene que tirar para adelante y punto.

Pero es cierto que mi madre me parece una grandísima persona. La admiro.

21. ¿Cuánto tiempo pasas en internet al día, aparte del trabajo?

Pues me paso mucho tiempo haciendo cosillas: buscando empleo, comprando y vendiendo cosas... Puede ser 1-2 horas.

22. ¿Qué páginas consumes? (Redes sociales, blogs, prensa, otras webs...)

Páginas de empleo, compra-venta (Mil Anuncios, Walla-pop). También uso Youtube para música, Shazam... No tengo redes sociales, ni Netflix, ni nada de eso. Las he usado en algún momento, pero ahora mismo no tengo tiempo para más.

23. ¿Cuántas personas sois en casa? (familia/pareja/compañeros de piso)

Somos 2: vivo con mi madre.

Cierre.

¿Te gustaría añadir algo más?

No, la verdad es que nada. Ha sido muy amena la conversación.

[Agradecimiento]

campus training

comienza tu futuro