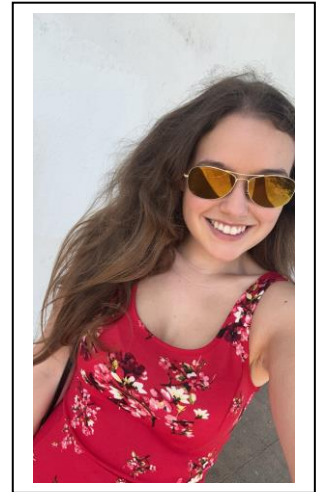


1. Persönliche Vorstellung

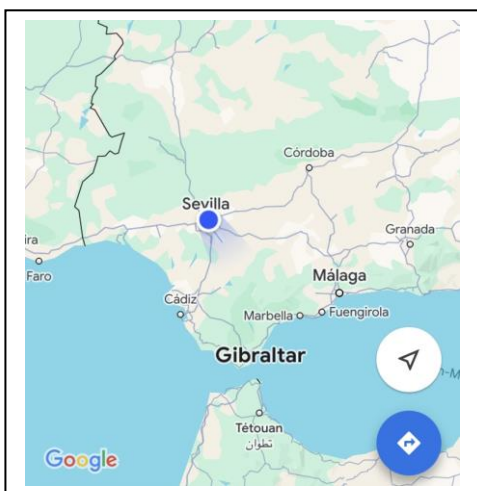
Um meine wunderschöne Zeit hier in Sevilla einmal festzuhalten, erstelle ich nun diesen Praktikumsbericht. Mein Name ist Lara, ich bin 21 Jahre alt und mache eine Ausbildung zur Industriekauffrau bei der Westnetz GmbH in Münster. Im Zuge meiner Ausbildung bin ich zweimal die Woche am Hansa-Berufskolleg, um dort die theoretischen Inhalte meiner Ausbildung zu erlernen.



Das Praktikum wurde mir vom Projekt „Erasmus“ in der Schule angeboten. Hintergrund des Ganzen ist es, berufliche Erfahrungen im Ausland zu machen und sich selbst beruflich, sprachlich und sozial weiterzuentwickeln. Es wurde uns die Möglichkeit geben, nach Malta, Dublin oder Sevilla zu reisen und dort ein vierwöchiges Praktikum zu absolvieren. Mir war sofort klar, dass ich nach Sevilla reisen möchte, denn ich wollte die spanische Kultur kennenlernen, die spanische Sprache vertiefen und besonders die Stadt kennenlernen.

Ich habe das Praktikum als Möglichkeit gesehen, selbstständig zu Reisen, eine fremde Stadt kennenzulernen und dabei komplett auf mich selbst gestellt zu sein. Ich wollte neue, anderssprachige Leute und ihre Kultur kennenlernen und besonders mich selbst sprachlich und sozial weiterentwickeln. Mein persönliches Hauptziel an das Praktikum war berufliche Erfahrungen zu machen und mein Spanisch dadurch zu verbessern. Zudem fand ich es sehr interessant, die Arbeitsatmosphäre eines anderen Betriebes zu spüren und deren strukturelle Aufteilung kennenzulernen.

2. Vorstellung Sevilla (Kultur, Geographie)



Als ich in Sevilla gelandet bin, war ich sehr nervös. Eine fremde Stadt, fremde Menschen und eine fremde Sprache! Doch die Nervosität verflog sofort, als ich die Schönheit der Stadt erkannte. Sevilla ist eine Stadt in Andalusien. Mit 688.711 Einwohnern und mit einer Grundfläche von 141,4 Quadratkilometern ist Sevilla die viertgrößte Stadt in Spanien. Sevilla liegt im Süden Spaniens. Dank der optimalen Lage, ist es möglich innerhalb von maximal zwei Stunden Fahrt mehrere sehenswerte Orte und Städte zu besichtigen, wie z. B. die Städte Córdoba, Cádiz und Málaga. Auch die Meerenge von Gibraltar ist innerhalb von

zwei Fahrtstunden erreichbar, von dort ist es möglich bis nach Afrika zu blicken oder einen Ausflug mit einem Schiff nach Afrika zu machen.

Auch die Kultur in Sevilla ist sehr besonders. Zu meiner Zeit dort, fand die Woche „Semana Santa“ statt. Diese findet jedes Jahr vom Palmsonntag (Domingo de Ramos) bis zum

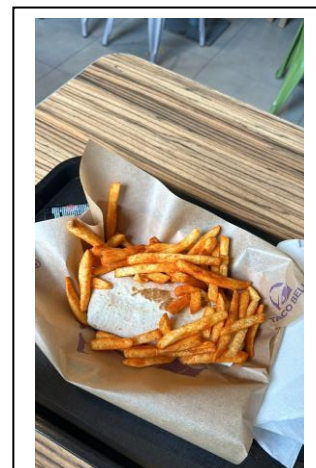
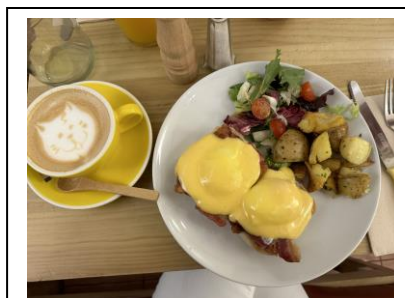
Ostersonntag (Domingo de Resurrección) statt. Überall in Sevilla gibt es Kirchen, die jeweils eine eigene Bruderschaft haben. In der ganzen Woche gibt es täglich Prozessionen, d.h. dass die Bruderschaften gehen mit religiösen Gegenständen, z.B. Altaren, Kreuzen, etc. durch die gesamte Stadt bis hin zur Kathedrale und danach wieder zurück zu ihrer Kirche. Die bekannteste Prozession ist die der Bruderschaft „Macarena“.



Diese beginnt am Gründonnerstag um 24 Uhr und endet am Karfreitag um 14 Uhr. An den Prozessionen nehmen täglich über mehrere tausend Personen statt, die mit Semana Santa Gewändern und Spitzhauben barfuss durch die Stadt laufen, um Buße zutun.

Die schönste Sehenswürdigkeit in Sevilla ist der Plaza de España. Dort wurde unter anderem eine Szene aus Star Wars gedreht und auch deswegen mein persönlicher Lieblingsort in Sevilla. Eine weitere Sehenswürdigkeit sind die Setas de Sevilla, eine Architektur, die relativ neu ist und nur aus Holz besteht. Von dort oben kann man die ganze Stadt überblicken. Auch die Kathedrale von Sevilla ist einer meiner Lieblingsplätze in Sevilla, da dort alle Kulturen aufeinandertreffen und es ein sehr heiliger, christlicher Ort ist. Sehenswert ist auch der Palast Alcázar. Dieser gehört zu den offiziellen Residenzen der spanischen Königsfamilie und ist deshalb der älteste, noch genutzte Königspalast der Welt. Unter anderem wurde dort auch ein Teil der fünften Staffel von Game of Thrones gedreht.

Besonders ist die Freundlichkeit der Menschen in Sevilla, die man auf der Straße trifft. Auch das Essen und die Essenszeiten sind hier besonders. Zur Nachmittagszeit wird „Siesta“ gemacht, d.h. die Menschen begeben sich in der Nachmittagszeit, zur wärmsten Zeit des Tages, zur Ruhe. Dementsprechend gibt es hier erst sehr spät Abendessen, erst gegen 22 Uhr. Dann werden auch unter der Woche die Straßen und Restaurants voll. Am Wochenende wird erst zwischen 12 Uhr und 15 Uhr gefrühstückt, dann wenn es bei uns in Deutschland Mittagessen oder sogar Kuchen gibt. Auch das Essen ist sehr verschieden. Dadurch, dass Sevilla nicht weit von der spanischen Küste entfernt ist, gibt es oft Meerestiere und Fisch zum Essen. Weit verbreitet sind auch Tacos oder Wraps. Gerne bin ich abends Tapas essen gegangen oder habe spanische Spezialitäten bestellt, wie z.B. Paella. Hier in Sevilla, gibt es eine Fastfood-Kette, die es in Deutschland nicht gibt: Taco Bell.

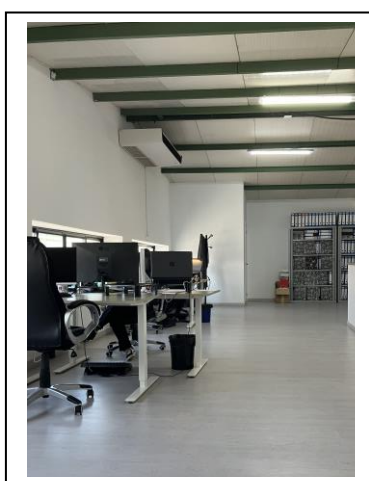


Da ich Spanisch bereits in der Schule lernte, kannte ich die Aussprache und Grammatik gut. Dennoch lernte ich in der Sprachschule vor Ort, dass es in Sevilla bzw. Andalusien normal ist, viele Adjektive in der verniedlichten Form zu verwenden, z.B. „delgada → delgadita“ (schlank).

Im Vergleich zu Deutschland ist auch die ganze Bauweise der Innenstadt sehr anders. Die Straßen sind oft nur Einbahnstraßen und sehr eng. Die Häuser sind bunt, haben alle eine andere Bauweise und keines gleicht dem anderen. Auch konnte ich feststellen, dass es keine Straßennamensschilder gibt. Die Straßennamen stehen direkt mit Mosaikplatten auf den Wänden des Hauses, bei dem die neue Straße beginnt.



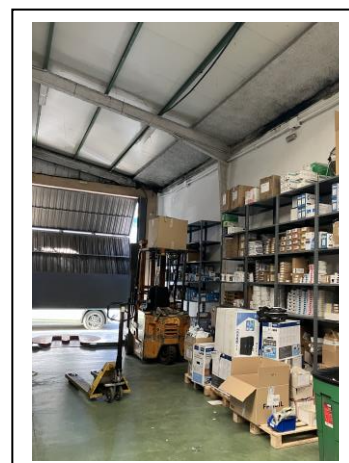
3. Unternehmensvorstellung



Ich habe mein Praktikum bei „Esoj Systemas S.L.“ absolviert. S.L. steht für „Sociedad Limitada“ und bedeutet das gleiche wie in Deutschland „GmbH“.

Das Unternehmen ist sehr familiär, denn insgesamt werden nur 20 Mitarbeiter beschäftigt. Es ist wie folgt aufgebaut: es gibt einen Chef, zwei Mitarbeiter, die sich um die Buchhaltung, inklusive Personal kümmern, vier Mitarbeiter, die für die Verwaltung zuständig sind, drei Mitarbeiter im Einkauf, ein Mitarbeiter im Verkauf und zwei Mitarbeiter, die sich um Marketing kümmern und den Online Shop im Auge behalten. Zusätzlich zu den kaufmännischen Angestellten, gibt es zwei ITler, drei Techniker,

einen Lageristen und einen Mitarbeiter, der im Außendienst arbeitet. Dementsprechend total anders als ich es von meiner Arbeit bei der Westnetz GmbH kenne. Denn bei uns sind ca. 6.000 Mitarbeiter beschäftigt und allein in den einzelnen Abteilungen gibt es im Schnitt 30-40 Mitarbeiter.



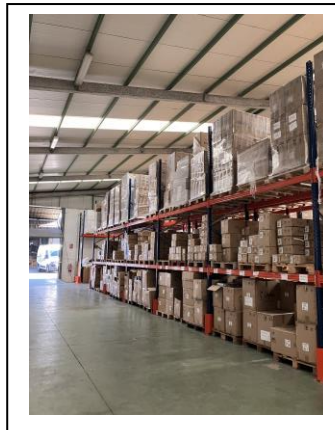
Esoj Systemas ist ein Lager- und Logistikunternehmen. Es werden technische Produkte wie Handys, Tablets, Drucker, Powerbanks, Monitore, etc. verkauft. Diese Produkte werden an Unternehmen in ganz Europa verkauft, aber auch an einzelne Privatkunden. Der Verkaufsablauf kann einerseits über die Firma AMAZON geschehen, mit denen das Unternehmen Esoj einen Fulfillment-Vertrag abgeschlossen hat. Fulfillment-Vertrag bedeutet, dass AMAZON alle Produkte, die Esoj verkauft, lagert, an den Kunden liefert, für die Rechnungserstellung

zuständig ist, die Garantieabwicklung beaufsichtigt und gegebenenfalls für die Rücksendung und -Erstattung zuständig ist. Andererseits verkauft Esoj seine Produkte auch direkt an Unternehmen und kümmert sich selbstständig um die Lieferung und

Rechnungserstellen, sowie gegebenenfalls um die Rücksendung und -Erstattung. Dies hat zum Vorteil, dass sich Esoj die Gebühren, die es sonst an AMAZON zahlt, spart.

Bevor Esoj seine Produkte jedoch verkaufen kann, muss das Unternehmen diese Produkte erst selber von einem Großhändler einkaufen. Um dann den entsprechenden Verkaufspreis zu ermitteln, wird der Einkaufspreis je Stück betrachtet. Anschließend wird bei einer Lieferantenfirma angefragt, wie teuer die Lieferung für die Menge an Produkten wäre. Der Lieferpreis wird dann durch die Anzahl der Produkte geteilt und auf den Einkaufsstückpreis addiert. Den Preis, den man dann für ein Gerät erhält ist der reine

Einkaufspreis, daran macht das Unternehmen Esoj keinen Gewinn. Dementsprechend wird ein Prozentsatz an Gewinnzuschlag auf den Stückpreis gerechnet und man erhält den Verkaufsstückpreis, den man dann dem Kunden mitteilen kann. Bei beidseitigem Einverständnis des Verkaufspreises, kommt es zu einem Verkaufsvertrag und die Ware kann bei Geldeingang sofort verschickt werden.



4. Eigene Tätigkeiten im Betrieb

An meinem ersten Arbeitstag wurde ich herzlich von allen Mitarbeitern begrüßt. Hierbei lernte ich schon die kulturellen Begrüßungsrituale kennen, zum Beispiel eine Umarmung mit Küsschen links und Küsschen rechts auf die Wange. Auch wurden direkt meine sprachlichen Fähigkeiten unter Beweis gestellt. Oftmals wurde ich gefragt, woher ich komme und was ich gerne in meiner Freizeit mache. Von Tag zu Tag und von Woche zu Woche viel mir die Antwort leichter und in der zweiten Woche konnte ich bereits fehlerfrei erzählen wie mein Wochenende hier in Sevilla war und was ich alles gemacht habe.

Direkt im Anschluss lernte ich das Lager des Unternehmens kennen. Dort durfte ich direkt helfen, die Sendungsetiketten auf die Pakete zu kleben. Anschließend habe ich die Pakete ausgemessen und gewogen, um den Preis für die Versendung auszurechnen.

Zudem bekam ich die Aufgabe, die Kundennachrichten in der AMAZON-Plattform zu verwalten. Dies beinhaltet das Schreiben von angeforderten Rechnungen, Beschwerdeanfragen bearbeiten, Fragen beantworten und Rücksendungen bestätigen. Besonders das Rechnungschreiben war sehr zahlreich, denn insgesamt gab es sehr viele Rechnungen, die geschrieben werden mussten. Eigentlich ist AMAZON für die Rechnungserstellung zuständig, doch es gibt ein Problem bei der Rechnungserstellung, wenn die Ware aus dem AMAZON-Lager aus Polen versandt wird. Denn dann kann AMAZON die Rechnungen nicht automatisch gegenerieren, sodass die Rechnungserstellung auf uns als Anbieter zurückfällt.

Außerdem bekam ich zwischendurch die Aufgabe, Rechnungen auszudrucken und gesammelt in Ordner abzuheften.

Auch war ich immer beim Verkaufsprozess dabei, heißt bei der Angebotserstellung bis hin zum Abschluss des Kaufvertrags.

Auch kümmerte ich mich um Kundenbeschwerden und die Bitten um Rücksendungen oder -Erstattungen. Um die Probleme zu lösen, schrieb ich Mails, um zu klären, ob z.B. Pakete angekommen sind. Auch bat ich eine Kollegin oftmals um die Erstellung einer Rücksendetikette und schickte diese dann an den Kunden. Zudem lernte ich, was innergemeinschaftliche Rechnungen sind und organisierte deren Erstellung.

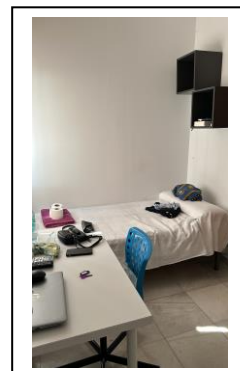
Außerdem lernte ich den Unterschied zwischen Europaletten und amerikanischen Paletten kennen. Die Europaletten haben eine Größe von 120cm x 80cm, hingegen die amerikanischen Paletten 120cm x 100cm groß sind. Der Preis wird nach dem Volumen berechnet und wohin die Ware geliefert wird.

Um den Erwerb meiner neu errungenen oder erweiterten Kompetenzen einmal zusammenzufassen, kann man sagen, dass ich ab sofort selbstbewusster und offener in neue Situationen hineingehe und ich mich weiterhin auf fremde Situationen und die Erfahrungen, die ich dort machen kann, freue. Das ständige Kennenlernen neuer Leute stärkt mich in meiner Persönlichkeit und die Erfahrungen, die ich daraus ziehen kann, kann ich in meinem weiteren (Berufs-)Leben anwenden. Darüber hinaus bin ich sehr erstaunt über die Verbesserung meiner sprachlichen Kompetenzen. Durch das dauerhafte Konfrontiert sein mit der spanischen Sprache, fällt es mir sehr viel leichter, mich korrekt und ausführlich auszudrücken. Hinzu kommt die Verbesserung meiner Sprachkompetenzen im englischen Raum, denn durch die Internationalität des Unternehmens musste ich immer wieder meine Englischfähigkeiten unter Beweis stellen und konnte sie deshalb ausbauen. Zu den beruflich erworbenen Fähigkeiten zähle ich auf jeden Fall die Ermittlung von Verkaufspreisen, das Rechnungen Schreiben im Umgang mit mir unbekannt Systemen, sowie das Ausrechnen von Versandpreisen pro Volumen anhand von der Unterscheidung von europäischen und amerikanischen Paletten. Beim Arbeiten mit Excel vertiefte ich meine Excel-Kenntnisse und baute sie aus.

Als besondere Herausforderung zählte ich die sprachlichen Differenzen. Denn auch wenn ich Spanisch bereits in der Schule hatte, ist es was ganz anderes, es auch sprechen und verstehen zu können. Das Verstehen war kein großes Problem, aber das Sprechen viel mir anfangs sehr schwer. Doch nach der ersten Woche konnte ich bereits von meinem Wochenende in Sevilla berichten und mich aktiv an alltäglichen Gesprächen wie Wetter und Hobbies beteiligen.

5. Fazit

Abschließend möchte ich ein Fazit über meine Zeit hier in Sevilla ziehen. Gewohnt habe ich in einer kleinen WG. Ich hatte ein eigenes Zimmer und habe mir die Küche und das Badezimmer mit einem Mitbewohner geteilt. Meine Wohnungstür erreichte ich über eine Terasse, die ganz allein uns gehörte und wir oft abends mit Freunden dort saßen und uns unterhielten. Mein kleines Zimmer hatte sechs Quadratmeter, sehr klein, aber es hat für die Zeit hier in Sevilla gereicht. Mir gefiel die Unterkunft wirklich sehr gut.



Auch die Leute, die ich hier kennenlernte, waren alle super nett und ich freundete mich mit ihnen an. Zusammen haben wir fast jeden Tag etwas unternommen und sind an die verschiedensten Orte in Sevilla gegangen. Egal ob zum Fluss, um dort in der Sonne zu liegen, oder in der Innenstadt shoppen zu gehen, oder uns eine Sehenswürdigkeit anzugucken. Fast jeden Abend sind wir als große Gruppe von fünf bis acht Personen essen gegangen.

Mit diesen Leuten hatte ich sehr viel Spaß und bin sehr glücklich, dass ich sie hier in Sevilla kennengelernt habe.

Zur Stadt kann ich nur sagen, dass ich sie liebe. Sie ist wunderschön und es gibt zahlreiche Orte, an denen man sich den ganzen Tag aufhalten kann. Ich bin sehr glücklich über meine Entscheidung, nach Sevilla gefolgt zu sein, denn meiner Meinung nach muss man diese wunderschöne, alte Stadt und all ihre Sehenswürdigkeiten gesehen haben.

Auch im Betrieb habe ich mich sehr wohlfühlt und habe mich jeden Tag sehr viel mit meiner direkten Ansprechpartnerin über private Sachen unterhalten.

Alles in allem, kann ich definitiv sagen, dass das ganze Praktikum einfach perfekt war. Und ich würde nicht einen Augenblick zögern, wenn ich die Chance bekäme, es zu wiederholen.

Meine Erwartungen an das Praktikum wurden auf jeden Fall stark übertroffen, denn ich hätte mir nicht vorstellen können, eine so fantastische Zeit hier zu haben. Denn sowohl die Unterkunft, als auch die Leute, die ich kennenlernte, sowie die Praktikumsstelle mit all ihren Aufgaben, haben mir sehr gut gefallen und mich deutlich in meinen sozialen und beruflichen Erfahrungen und Kompetenzen weitergebracht.

Besonders interessant war, dass ich das Bestimmen des Verkaufspreises in der Schule theoretisch gelernt habe und hier es richtig anwenden konnte. Auch die ganzen Lernsituationen, die man in der Schule durchspielt, habe ich hier in dem kleinen Unternehmen vertiefen können, da ich immer wieder gleiche Abläufe feststellen und anwenden konnte.

Ich konnte viele berufliche Erfahrungen hier machen, denn lernte ich viele neue Abläufe kennen und konnte selbstständig meiner täglichen Arbeit nachgehen. Da die Branche eine ganz andere ist als die Branche der Westnetz GmbH, lernte ich ein reines Logistikunternehmen kennen. Auch die Kultur hier ist anders. Dadurch, dass die Mitarbeiter sich jeden Tag sehen, entsteht eine viel vertrautere Basis untereinander, was sich natürlich auch auf das Betriebsklima auswirkt.

Insgesamt kann ich sagen, dass mir das Praktikum hier in Sevilla sehr gut gefallen hat, da wirklich alles perfekt war; das Unternehmen, die Unterkunft, die Leute und natürlich die Stadt an sich.